

MONOGRAFIA DE GRADUACIÓN

“TURISMO ACCESIBLE EN SAN MARTIN DE LOS ANDES”



Alumna: Laura Gutiérrez

Mat.: 17457/02

Profesor tutor: Arq. Nora Demarchi

PROLOGO	2
INTRODUCCION	3
OBJETIVOS	4
1. MARCO TEORICO	5
1.1 DEFINICIONES	5
Turismo	
Turismo Accesible	
Calidad	
1.2 ACERCA DE LOS CONCEPTOS	6
Discapacidad y Minusvalía	
Personas con movilidad y/o comunicación reducida	7
Eliminación de barreras, Accesibilidad y Diseño Universal como proceso evolutivo	9
1.3 TURISMO ACCESIBLE	13
1.3.1 ASPECTOS TANGIBLES	
Accesibilidad física al medio natural y construido	
Accesibilidad comunicacional e informativa	14
1.3.2 ASPECTOS INTANGIBLES	15
Imaginario social y cultural	
Atención y trato inclusivo	
1.3.3 TURISMO ACCESIBLE COMO TURISMO DE CALIDAD	16
La prestación de calidad y la demanda de personas con discapacidad en la atención, infraestructura y servicios	19
2. NORMATIVA VIGENTE	21
2.1 Legislación en Turismo	
2.2 Legislación en Accesibilidad	
2.3 Normas de Calidad	26
3. PRESENTACION DEL CASO SAN MARTIN DE LOS ANDES	28
3.1 INFORMACION GENERAL	28
3.1.1 Breve reseña histórica	28
3.1.2 Turismo Accesible en San Martín de los Andes	29
3.1.3 Turismo Accesible en el Parque Nacional Lanín	31
3.1.4 Comisión de Asesoramiento y Contralor para la Eliminación de las Barreras para las personas con movilidad reducida (CAEBS)	32
3.2 RELEVAMIENTO DE RECURSOS	34
3.3 DIAGNOSTICO	52
3.4 CONCLUSION	57
3.5 PROPUESTAS Y APORTES	60
4. ANEXO DOCUMENTAL	61
4.1 Fichas de relevamiento	61
4.2 Entrevistas	96
4.3 Legislación Nacional	101
4.4 Legislación Provincial y Local	104
5. BIBLIOGRAFIA	134

PRÓLOGO

El tema seleccionado es la presentación de un Estudio de Caso sobre “**El turismo Accesible en la ciudad de San Martín de los Andes**” por ser esta localidad una auténtica pionera en lo que respecta a turismo accesible a nivel nacional. El interés por el tema del turismo y la accesibilidad surge en el marco de considerar el Turismo para Todos como aquel que planea, diseña y desarrolla las actividades turísticas de ocio y tiempo libre de modo que puedan disfrutarlo todas y cada una de las personas independientemente de su edad, sexo o situación de movilidad y sentidos, desarrollando valores culturales, sociales y humanos que promueven además una economía productiva de la industria turística.

Considerando además que la falta de conciencia, sensibilidad social y voluntad política que se observa en general y en los municipios turísticos en particular, impiden este disfrute del tiempo libre para todos, presentar la experiencia de San Martín de los Andes (SMA) y el análisis de los factores que intervienen para su promoción como ciudad turística accesible, se espera resulte un aporte a otros municipios.

El municipio de San Martín de los Andes desarrolla una gestión turística regida por el concepto de “turismo para todos”, en el marco de un modelo de desarrollo turístico basado en una planificación que tiene como una de sus prioridades la accesibilidad urbana y arquitectónica de la ciudad y sitios turísticos, así como en el trato y atención a los visitantes. Constituyendo un caso que puede aportar desde un abordaje teórico-práctico, sobre la relación que existe entre la actividad turística y la accesibilidad, representa una experiencia que puede ser tomada como modelo o guía por otras localidades que pretendan brindar una oferta turística accesible, adaptando obviamente, políticas, estrategias y acciones a sus condiciones geográficas, tipo de turismo y circunstancias particulares de comercialización.

A tal efecto se analizará la puesta en práctica del Programa Turismo para Todos implementado por el municipio de SMA; las estrategias que fueron implementadas, el rol que cumplen los diversos actores sociales que participan en el desarrollo del mismo y la red interinstitucional que actúa de manera sinérgica para cumplir con los objetivos planteados por dicho programa. Estas observaciones resultan válidas para aprender de sus aciertos y de sus equivocaciones; analizar sus fortalezas y sus debilidades. Asimismo, es importante reconocer las oportunidades que ofrece el entorno para construir y/o adaptar un lugar que pueda ser disfrutado por todas y cada una de las personas que lo elijan como destino turístico.

En este sentido, a partir del conocimiento sobre accesibilidad y turismo y el sustento social en el que se apoya, se planteará entre las recomendaciones la necesidad de abordar el tema desde lo educativo, ya que constituye un medio eficaz para propiciar un cambio de actitud en las personas con respecto a la eliminación de las barreras físicas, psicológicas y culturales; siendo las mismas las que obstaculizan el desarrollo autónomo de las personas con movilidad y/o comunicación reducida en su vida cotidiana, como así también en el desarrollo de actividades turístico recreativas.

Metodología

La metodología a implementar en el presente trabajo será efectuar un relevamiento de los sitios-atractivos, de la infraestructura turística y de los prestadores de servicios de la ciudad de San Martín de los Andes. A posteriori se realizará el diagnóstico y una comparación de la situación actual respecto del grado de accesibilidad que presenta la oferta turística de la ciudad y su coherencia con la propuesta de municipio accesible. A partir de dichas conclusiones serán elaboradas una serie de Recomendaciones y Propuestas tendientes a incrementar y optimizar la calidad de la oferta turística accesible de la ciudad.

Como instrumentos se efectuará un relevamiento de los principales atractivos que posee la ciudad y entrevistas dirigidas a prestadores de servicios turísticos ubicados en la zona relevada, como así también a personas calificadas, usuarios e informantes clave.

INTRODUCCIÓN

La valoración contemporánea del tiempo libre vista desde la diversidad social, nos lleva a una consideración particular de la accesibilidad para todas las personas, respecto del uso de ese tiempo destinado al Turismo y la Recreación.

Desde la óptica de distintas disciplinas se afirma que nos dirigimos hacia una civilización del ocio donde la correcta utilización del tiempo libre adquiere una importancia fundamental para el desarrollo psíquico y social de todas las personas, en concordancia con la definición de salud adoptada por la OMS "La salud es el estado de completo bienestar físico, psíquico y social, y no la mera ausencia de enfermedad".

Partiendo de la base que el hacer uso del tiempo libre además es un derecho, se observa que ese derecho se ve limitado para quienes presentan condiciones personales que dificultan su acceso y uso en los espacios y servicios diseñados de manera estándar en los diferentes aspectos que involucran la actividad turística: información, hotelería, gastronomía, esparcimiento y transporte. No se tienen en cuenta las limitaciones de movimiento, visión, oído y comprensión, que en forma temporal o permanente pueden afectar las capacidades físicas, psíquicas y sensoriales de los usuarios destinatarios de dichos servicios.

El Turismo Accesible, en consecuencia, implica un turismo que incluya a los usuarios con movilidad y/o comunicación reducida, dentro de los cuales resultan más afectadas las personas con discapacidad. Así, el mismo promueve la integración en las actividades recreativas, turísticas y culturales ya sea para personas con discapacidad o sin ellas, y su grupo familiar, amigos o allegados; teniendo como especial objetivo una verdadera inclusión desde el medio físico, aspectos funcionales y de participación social de este amplio y heterogéneo grupo humano. Ello se logra planificando a futuro espacios y actividades sin barreras físicas ni culturales; y adaptando el medio actual mediante su eliminación gradual.

OBJETIVOS

Objetivos generales:

- Contribuir al conocimiento sobre el estado actual del Turismo Accesible en la Argentina.
- Promover la generación de conciencia social y acciones políticas respecto de la Accesibilidad, como un parámetro de calidad de vida para todas las personas.
- Generar un aporte que tienda a facilitar la inclusión social de las personas con movilidad y/o comunicación reducida a través de la concientización y sensibilización de la población sobre el trato, en particular, de las personas con discapacidad.

Objetivos particulares:

- Constituir un aporte a la optimización de la oferta turística accesible de la ciudad de San Martín de los Andes.
- Realizar un relevamiento y diagnóstico de la situación actual en la ciudad de San Martín de los Andes en lo que a accesibilidad se refiere, considerando las políticas planteadas, la concientización social y la conformación del medio construido.
- Efectuar una comparación entre los aspectos mencionados a fin de establecer la coherencia entre los mismos y realizar una serie de propuestas tendientes a articularlos en caso de detectar incompatibilidades.

1. MARCO TEORICO

1.1 DEFINICIONES:

▪ Turismo:

“El Turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno natural por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos”¹.

“El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y por otros motivos turísticos, siempre y cuando no sea desarrollar una actividad remunerada en el lugar visitado”².

Como se afirmara anteriormente, el acto turístico es un acto motivado que se asienta sobre un cierto excedente de tiempo, que dota al individuo de un sentimiento de libertad. Esta porción de tiempo a la que se denomina *tiempo libre*, condicionada por factores históricos, sociales y económicos, cumple importantes funciones psicológicas para el individuo. Así, le permite evadirse de las actividades de la rutina y las exigencias cada vez mayores a que lo somete el ejercicio del tiempo de trabajo.

En este sentido, el *ocio* supone la búsqueda de bienestar sin importar la actividad que se realice; ya que existe un amplio abanico de actividades recreativas que pueden realizarse según las preferencias y voluntad de cada individuo, obteniendo éste satisfacción inmediata al practicarlas.

Así, durante el tiempo de ocio, la *recreación* y la actividad física como parte de éste, son consideradas hoy en día como una necesidad para todos los seres humanos y debe estar al alcance de todos independientemente de la edad, el sexo, talento y capacidad física. Por lo antedicho, la recreación es reconocida por el gran beneficio que le brinda al hombre ya sea en la salud, en la economía o en la sociedad.

Al respecto, es oportuno citar la Carta de Barcelona del año 1996, la cual afirma:
“...El *turismo* y la *recreación* no son sólo privilegio de unos pocos, sino que todas las personas tienen derecho a acceder a espacios en donde puedan disfrutar de su *tiempo libre*, este tiempo que ayuda a cada persona en su crecimiento social en actividades diferentes a las laborales, escolares, etc. y no debe ser considerado como algo aparte, sino que debe formar parte de la vida de cada persona.”

▪ Turismo Accesible:

En función de lo expuesto hasta el momento, se define **Turismo Accesible** como “...el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración, desde la óptica funcional y psicológica, de las personas con movilidad y/o comunicación reducida, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida”³.

Así, como ya se ha expresado, el Turismo para Todos es aquel que planea, diseña y desarrolla las actividades turísticas de ocio y tiempo libre de modo que puedan disfrutarlo todas y cada una de las personas. No debe considerarse como un turismo de categorías desfavorecidas, ya que puede realizarlo cualquier persona independientemente de su edad, sexo o situación de movilidad y sentidos, sino como un elemento impulsor del turismo, desarrollando valores culturales, sociales y humanos que promueven una economía productiva de la industria turística.

¹ Definición de Turismo según la OMT, aprobada en el año 1991.

² Definición de Turismo de Naciones Unidas.

³ Artículo 1º Ley Nacional Nº 25.643 “Ley Nacional de Turismo Accesible”.

Por lo tanto, hablar de Turismo Accesible implica hablar de Turismo para Todos. Esto es, propender a la eliminación de las barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística por todas las personas con independencia de su condición bio-psico-social promoviendo la equiparación de oportunidades también en esta actividad.

Así, “El Turismo Accesible contempla la plena integración desde la óptica funcional y psicológica de aquellas personas con capacidades restringidas, obteniendo durante la realización de las actividades de tiempo libre la plena satisfacción individual y social del visitante. Deben convertirse en protagonistas de las experiencias que los involucren y no meros observadores”⁴.

En este sentido, se debe aclarar que es posible llevar a cabo la realización de actividades turísticas en un marco de accesibilidad mediante la eliminación de barreras físicas, sensoriales y psicológicas que encuentran al hacer turismo las personas con dificultades para desplazarse y comunicarse. Para que esto pueda concretarse, es necesario efectuar una planificación, diseño y desarrollo de las actividades de ocio y tiempo libre de modo que puedan disfrutarlo en condiciones de seguridad y autonomía todas y cada una de las personas que deseen hacerlo.

▪ Definición de Calidad

Existen diversas definiciones teóricas del término *calidad*, diferenciándose las mismas según el enfoque disciplinario que la especifique. Desde la óptica turística podemos considerar que la calidad debe ser entendida como la dedicación de la empresa para optimizar la atención en beneficio de una mayor eficiencia en la prestación de los servicios a fin de obtener la satisfacción del cliente. Este concepto significa responder a las necesidades del cliente, lo cual en el caso de las personas con movilidad y/o comunicación reducida resulta prioritario.⁵

1.2 ACERCA DE LOS CONCEPTOS

▪ Discapacidad y Minusvalía :

Tradicionalmente encontramos dos conceptos: discapacidad y minusvalía, muchas veces utilizados erróneamente como sinónimos y que marginan consciente o inconscientemente a un grupo numeroso de personas. Si bien se debe aclarar que desde la visión de los derechos humanos, el concepto de minusvalía se considera discriminatorio, resulta conveniente tratarlo en este punto ya que aún es utilizado por diferentes organismos y publicaciones.

En primer lugar, se presenta la necesidad de diferenciar las capacidades/discapacidades y las valías/minusvalías a fin de comprender esta problemática social que nos involucra a todos y no sólo a un grupo reducido de personas.

Las capacidades son cuestiones propias del individuo, pudiéndose definir el término **discapacidad** como “Toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano”⁶. Por lo tanto, hay distintos tipos de discapacidad: motrices, visuales, auditivas, etc. Por lo anterior, la capacidad es un *problema propio del sujeto* medido desde una teoría social que define quién es capaz y quién es menos capaz.

En cambio la “valía” es la relación entre la capacidad de uno y el medio físico que lo rodea.

El término **minusvalía** se define como “Una situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o discapacidad, que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso en función de la edad, sexo y factores sociales

⁴ Rojo Vivot Alejandro. *Turismo Para Todos. Ética, derechos y sustentabilidad*. Página 5.

⁵ Material de la Cátedra “Turismo Accesible” Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (UNMdP). Año 2008.

⁶ Organización Mundial de la Salud.

y culturales”⁷. Según lo afirmado anteriormente, ser "minusválido" implica una capacidad restringida con el medio y allí se ubican todos aquellos que no conforman el modelo "adulto joven de sexo masculino" que fue tomado como modelo para el diseño de una ciudad.

En este sentido, cabe citar la ley española 51/2003, la cual afirma: “...hoy es sabido que las desventajas que presenta una persona con discapacidad tienen su origen en sus dificultades personales, pero también y sobre todo, en los obstáculos y condiciones limitativas que, en la propia sociedad concebida con arreglo al patrón de la persona media, se oponen a la plena participación de estos ciudadanos”⁸.

En conclusión, podemos decir que por un lado las capacidades o discapacidades son inherentes a la persona, y por el otro, las valías o minusvalías son temas de todos, porque involucran al medio físico en el que se desarrollan las actividades. Resultando así que en determinados momentos de nuestra vida y bajo determinadas circunstancias, en más o en menos, nos vemos afectados y/o limitados por las condiciones de un medio físico y social no apto para todos.



NO



SI



SI

Situaciones en las que se pone de manifiesto la relación entre la capacidad de uno y el medio físico que lo rodea, y que de contar un medio físico Accesible, se podrían realizar las actividades propuestas, generando la plena participación de estos ciudadanos. Las condiciones de la persona no cambian, lo que se modifica es el medio físico.

Imágenes del Manual: PAUTAS Y EXIGENCIAS PARA UN PROYECTO ARQUITECTÓNICO DE INCLUSIÓN

EQUIPO DE ACCESIBILIDAD DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PARTICULARES
MUNICIPALIDAD DE ROSARIO

▪ **Personas con movilidad y/o comunicación reducida:**

Se acentúa el término persona y la movilidad y/o comunicación reducida indica que la misma posee una restricción para realizar una actividad dentro del margen que se considera como “convencional”. Incluyendo a toda persona que padezca de una alteración funcional, permanente o prolongada, física o mental, que en relación a su edad y medio social implique desventajas considerables para su integración familiar, social, educativa, laboral y para el disfrute de sus derechos.

⁷ Organización Mundial de la Salud.

⁸ Ley 51/2003 España, “De igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad”.

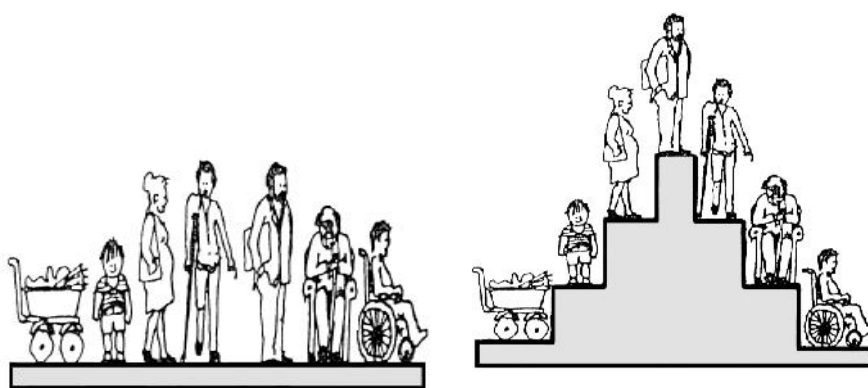
En este heterogéneo grupo de personas que en forma temporal o permanente, por enfermedad, edad o accidente tienen limitaciones en su capacidad de desplazamiento y/o comunicación se considera:

- Personas con discapacidad motriz en sus distintos grados de afectación;
- Personas ciegas o disminuidos visuales;
- Personas hipoacúsicas ó sordas
- Personas con deterioro psíquico, ya sea por causa congénita o adquirida (Accidente cerebro vascular, accidente, etc.).

Además, se incluyen las personas afectadas por circunstancias discapacitantes como:

- Factores cronológicos: Niños y ancianos;
- Condiciones antropométricas: Enanismo, gigantismo y obesidad;
- Situaciones transitorias: Embarazo, enfermos viscerales, llevar bultos pesados o niños pequeños en brazos o en cochecito.

Resulta oportuno aclarar que en adelante se utilizará la denominación de *personas con movilidad y/o comunicación reducida* con referencia a todas las personas que tienen limitaciones en su capacidad de desplazamiento, uso y/o comunicación, o bien se ven afectadas por situaciones discapacitantes por considerar que este concepto representa una idea más amplia y abarcativa de la diversidad social; a diferencia del término persona con discapacidad que pareciera asociarse exclusivamente con personas en silla de ruedas, como ocurre generalmente cuando hablamos de discapacidad.

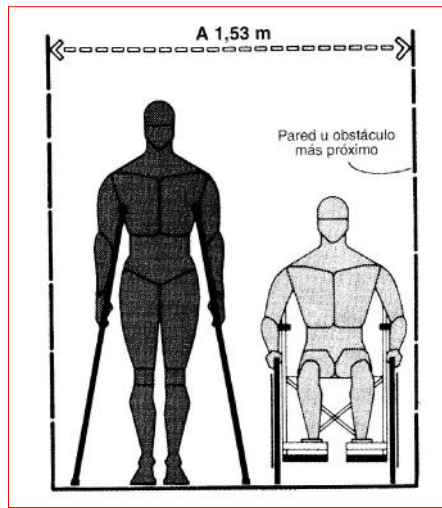


Imágenes del Manual: PAUTAS Y EXIGENCIAS PARA UN PROYECTO ARQUITECTÓNICO DE INCLUSIÓN

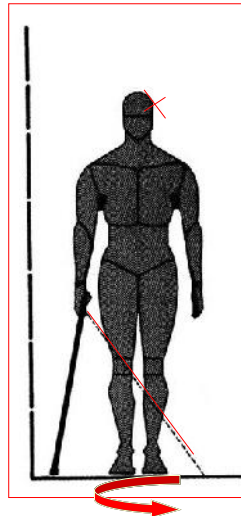
EQUIPO DE ACCESIBILIDAD DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PARTICULARES
MUNICIPALIDAD DE ROSARIO

Estos gráficos indican genéricamente las ayudas técnicas, su modo de uso y las superficies que se requieren para circular en forma autónoma y segura, que resultan más amplias debiendo evitarse además objetos en el paso y un piso uniforme sin sobresaltos o roturas.

CONDICIÓN FÍSICA, PSÍQUICA O SENSORIAL DEL USUARIO



DIFICULTADES
PARA CAMINAR
PARA VER
PARA OIR Y EXPRESARSE



Figuras: "Lo urbano y lo humano"
Arq. Silvia Coriat

Eliminación de Barreras, Accesibilidad y Diseño Universal como un proceso evolutivo:

Es dable afirmar que deben promoverse la **ELIMINACIÓN DE BARRERAS FÍSICAS** ya que constituyen los obstáculos que impiden o dificultan el acceso a un establecimiento, la circulación segura y autónoma de las personas con movilidad y/o comunicación reducida, incluyendo el desconocimiento de las pautas de atención a las mismas. Ante esta situación, es necesario asegurar la accesibilidad física y comunicacional como una forma de derribar estas barreras, entendiendo la **ACCESIBILIDAD** como "la característica del medio que permite a las personas, independientemente de sus condiciones físicas o sensoriales, el acceso y utilización de los espacios, instalaciones, edificaciones y servicios"⁹.

Así, la accesibilidad es entendida como la posibilidad de las personas con movilidad y/o comunicación reducida de gozar de las adecuadas condiciones de *seguridad* y *autonomía* como elemento primordial para el desarrollo de las actividades de la vida diaria y la vida social, sin restricciones derivadas del ámbito físico urbano, arquitectónico o del transporte, para su efectiva *integración* y *equiparación de oportunidades*.

De esta manera, el concepto de accesibilidad involucra una dimensión social y otra técnica, y al ser considerado en la planificación de infraestructuras urbanas, edificaciones y para la prestación de servicios, debe tenerse fundamentalmente en cuenta que no se trata de diseñar "instalaciones especiales" para las personas con movilidad y/o comunicación reducida, sino para todas y cada una de las personas que las utilicen; por ejemplo, una rampa de acceso no debe ser considerada una estructura exclusiva "para discapacitados motrices" sino que es utilizable por todas las personas.

Se incorpora así el concepto de **DISEÑO UNIVERSAL**; el cual fue definido en el año 1996 por el Trace Center de la Universidad de Wisconsin (EE.UU.) como "... el proceso de crear productos, servicios y sistemas que sean utilizables por la mayor gama de personas con distintas habilidades, abarcando el mayor tipo de situaciones posibles". Este concepto cobra cada día más importancia por el notorio aumento de la población de edad mayor y la inserción de las personas con movilidad y/o comunicación reducida a las actividades de la vida diaria.

⁹ Hernández Galán, J., Borau Jordán, J. *Guía Técnica de Accesibilidad a los Parques Nacionales Españoles para personas con movilidad reducida*. Organismo Autónomo Parques Nacionales. Madrid, España. Año 2003.

Esta concepción de Diseño Universal fue entendida por José Antonio Huncá Ubierna como un concepto "...que no excluye, no normaliza, sino que facilita, simplifica y hace más comprensible el entorno; no estigmatiza, sino que proporciona soluciones dignas, bien integradas en el medio y acordes con las necesidades de las personas. La Accesibilidad Universal es aquella característica o propiedad del proyecto y de la creación de entornos en virtud de la cual se logra que cualquier persona, tenga las capacidades que tenga, pueda acceder y utilizar los mismos en condiciones de confort, seguridad y autonomía personal; es el contrapunto de las barreras"¹⁰.

"El diseño universal es el diseño de productos y ambientes a ser usados por la mayor variedad posible de personas. Este diseño se proyecta para obtener una mejor calidad de vida de todos los ciudadanos, es el arte y desafío de proyectar para todos y será óptimo si cubre el mayor espacio de necesidades dentro del espectro de personas al que va dirigido.

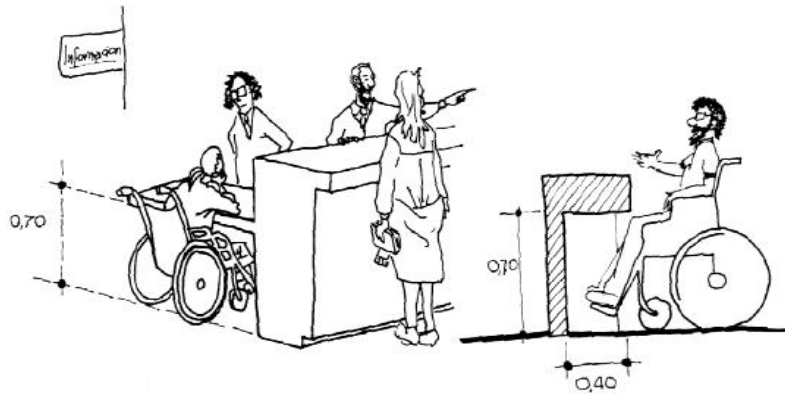
Se basa en 7 principios básicos:

- **Uso Equitativo:** El diseño puede ser utilizado por personas con distintas habilidades. Proporciona los medios más similares posibles para todos los usuarios, idéntico cuando es posible, equivalente cuando no lo es. Evita segregar a un tipo de usuario y otorga iguales medios de seguridad y autonomía. Genera un diseño que contemple a todos los usuarios.

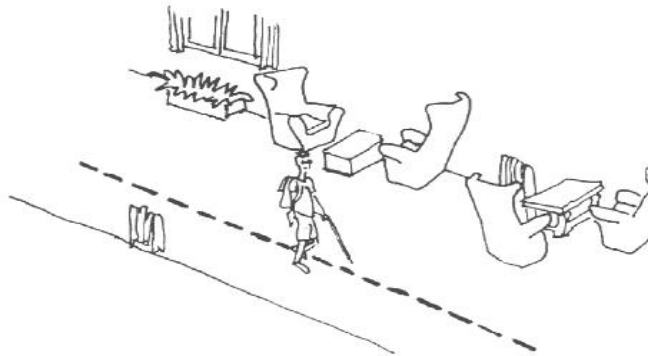


- **Flexibilidad en el Uso:** El diseño se acomoda a una amplia gama y variedad de capacidades individuales, facilita la elección de métodos de uso, acomoda alternativas de uso para diestros y zurdos; se adapta a las capacidades de los usuarios.

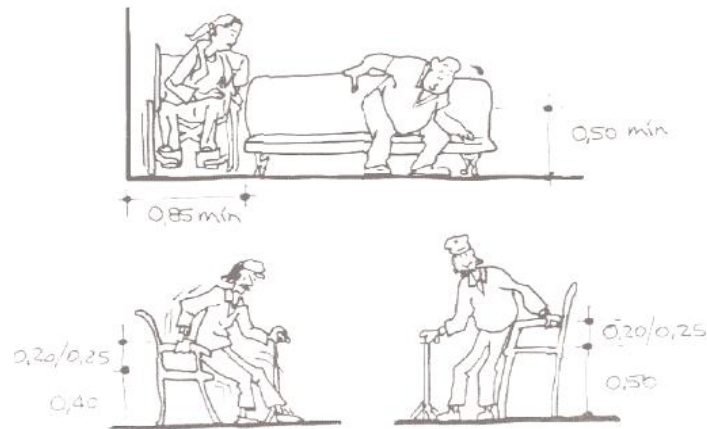
¹⁰ Huncá Ubierna, José Antonio. *Accesibilidad y Patrimonio Cultural. Una búsqueda de un equilibrio compatible. Boletín del real Patronato sobre discapacidad*. Número 64. Páginas 4, 5 y 6. Madrid, España. Agosto 2008.



- **Uso Simple y Funcional:** El funcionamiento del diseño debe ser simple de entender, sin importar la experiencia, conocimiento, idioma o nivel de concentración del individuo. Elimina complejidad innecesaria, es consecuente con las expectativas e intuiciones del usuario. El diseño es simple en instrucciones.
- **Información Comprensible:** El diseño comunica la información necesaria al usuario, aunque éste posea una alteración sensorial. Utiliza distintas formas de información (gráfica, verbal, táctil); proporciona un contraste adecuado entre la información y sus alrededores (uso del color); maximiza la legibilidad de la información esencial y proporciona dispositivos o ayudas técnicas para personas con limitaciones sensoriales.
- **Tolerancia al Error:** El diseño reduce al mínimo los peligros y consecuencias adversas de acciones accidentales o involuntarias; dispone los elementos de manera tal que se reduzcan las posibilidades de riesgos y errores (proteger, aislar o eliminar aquello que sea posible riesgo) y minimiza las posibilidades de realizar actos inconscientes que impliquen riesgos.



- **Bajo Esfuerzo Físico:** El diseño puede ser utilizado eficiente y cómodamente con un mínimo de fatiga física; permite al usuario mantener una posición neutral del cuerpo mientras utiliza el elemento; usa la fuerza operativa en forma razonable; minimiza las acciones repetitivas y minimiza el esfuerzo físico sostenido.



- **Espacio y Tamaño para el Acercamiento y Uso:** Es necesario disponer espacios de tamaños adecuados para la aproximación, alcance, manipulación y uso, sin importar el tamaño, postura o movilidad del individuo. Otorga una línea clara de visión hacia los elementos tanto para quienes están de pie o sentados; el alcance de los elementos debe ser cómodo tanto como para personas de pie como sentadas; adapta opciones para tomar elementos con manos de mayor o menor fuerza y tamaño; algunos espacios consideran elementos extra de apoyo o para la asistencia de las personas¹¹.

¹¹ Corporación "Ciudad Accesible", Chile.

1.3 TURISMO ACCESIBLE

Actualmente, las personas con movilidad y/o comunicación reducida se incorporan cada vez más a las actividades sociales, económicas y culturales en igualdad de condiciones con el resto de la comunidad. Esto implica el deseo y el derecho de toda persona de disfrutar individual o colectivamente de las distintas actividades integradas al conjunto de la población, incluyendo como ya se ha expresado el uso y disfrute del tiempo libre.

Como antecedente internacional, ya en el año 1980 la Asamblea General de la Organización Mundial de Turismo constituida en Manila en su Declaración sobre Turismo Mundial afirmó: *“...el derecho al turismo, que debe concebirse en armonía con las prioridades, las instituciones y las tradiciones de cada país, supone para la sociedad el deber de crear para el conjunto de los ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad...”*.

En el ámbito nacional cabe citar, en referencia a normativa que contempla la accesibilidad en turismo, la **Ley Nacional de Turismo N° 25.997** sancionada el 16 de diciembre de 2004 y promulgada el 5 de enero de 2005; y la **Ley Nacional de Turismo Accesible N° 25.643**, sancionada el 15 de agosto de 2002. Las mismas son explicadas más adelante.

En todas las ciudades existen obstáculos que impiden o dificultan el acceso a un establecimiento o se desconocen las pautas de atención a personas con movilidad y/o comunicación reducida. En un principio se consideraba que estas barreras afectaban sólo a las personas que se desplazan en sillas de ruedas, sin embargo hoy está aceptado que su eliminación significará una mejora en la calidad de vida de ancianos, niños, embarazadas, ciegos, personas que transitan con un bebé en brazos o empujando un cochecito, aquellos que transportan mercaderías o bultos pesados, personas enyesadas; es decir, todas las personas que transitoria o definitivamente tienen su movilidad y/o comunicación restringida. En definitiva, suprimir las barreras físicas y comunicacionales beneficia a todas las personas.

Por lo expuesto, se establecen a continuación las variables de mayor trascendencia en el desarrollo del turismo accesible:

1.3.1 ASPECTOS TANGIBLES

Accesibilidad al medio físico natural y construido

Las personas con movilidad y/o comunicación reducida requieren una cierta consideración en cuanto a la accesibilidad al medio físico, como una serie de servicios o informaciones adicionales que permitan su libre desenvolvimiento, especialmente cuando ese tiempo está dedicado al turismo y la recreación. Si estas circunstancias son de consecuencias negativas para las personas en plenitud de sus capacidades y sentidos, son de efectos aún más agudos para aquellas cuyas capacidades han sufrido una merma.

La normativa nacional establece que sólo en edificios existentes que se remodelen para hacerlos accesibles pueden admitirse condiciones menores a la accesibilidad, las cuales son:

- Adaptabilidad: Posibilidad de modificar en el tiempo el medio físico con el fin de hacerlo completa y fácilmente accesible a las personas con movilidad reducida.
- Practicabilidad: Adaptación limitada a condiciones mínimas de los ámbitos básicos para ser utilizados por las personas con movilidad reducida.
- Visitabilidad: Accesibilidad estrictamente limitada al ingreso y uso de los espacios comunes y un local sanitario que permita la vida de relación de las personas con movilidad reducida¹².

Por lo tanto, se requiere de la accesibilidad al medio físico para garantizar el uso de bienes y servicios en forma autónoma y segura. En caso de no existir dicha accesibilidad y ante la

¹² Ley Nacional N° 24.314 “Sistema de Protección Integral de los Discapacitados”.

presencia de diversos obstáculos, se puede optar por la disminución de las situaciones discapacitantes por medio de la utilización de una serie de ayudas técnicas, entendiéndose como tales cualquier elemento que ayude a la persona en su autonomía personal y circulación. Ejemplos: silla de ruedas, bastones, audífonos, anteojos, dispositivos electrónicos, domótica (informática que facilita el desarrollo de actividades), etc.

En el caso del turismo es fundamental que, tanto los establecimientos en los cuales se desarrollan actividades turísticas y recreativas como el centro turístico en general, ofrezcan condiciones de accesibilidad que permitan el uso y disfrute por parte de todas las personas.

Accesibilidad comunicacional e informativa

En todas las ciudades existen obstáculos que impiden o dificultan el acceso físico a un establecimiento, tales obstáculos se conocen como **barreras físicas** (por ejemplo, puertas giratorias, escaleras, desniveles, etc.). Las mismas son de índole material y se presentan cuando las dimensiones y/o diseño obstaculizan la autonomía e independencia de las personas.

Las barreras físicas más destacadas son, entre otras, las siguientes:

- Entradas con accesos por medio de escaleras sin rampas;
- Accesos internos en edificios a instalaciones en planta alta, sólo por escaleras y sin ascensores;
- Falta de espacio para desplazamiento o ubicación en habitaciones, restaurantes, comercios, medios de transporte, cabinas telefónicas, etc.
- Baños no adaptados o poco espaciosos;
- Falta de lugares de estacionamiento reservados;
- Falta de rampas en veredas y disminución de cordones;
- Barreras en el transporte (paradas, vehículos, señalización).

Estas barreras arquitectónicas, urbanísticas y del transporte son particularmente dificultosas para:

- Los niños: El tránsito parece estar concebido en la suposición que el peatón es un remanente de la población motorizada; el niño pierde en este esquema la posibilidad de transitar, de acceder, inclusive de utilizar la ciudad sin el cuidado de los mayores.
- La tercera edad: El espacio que pueden recorrer sin excesiva angustia, es de escasa extensión y esta acotado por la falta de enseres urbanos.
- Las personas con discapacidad: De acuerdo a la UNESCO conforman el 10% de la población mundial. Si sólo advertimos en el uso de la ciudad una proporción sensiblemente menor, se debe a la eficacia de las barreras arquitectónicas, urbanísticas y del transporte que marginan e impiden su integración a una vida activa.
- Los parientes directos de estas personas con discapacidad.
- Los discapacitados transitorios: Embarazadas, personas accidentadas, discapacitados viscerales, etc.
- Todos los agredidos por el ruido, el tránsito y la incomunicación que quiebran el contacto con la naturaleza.

Además de las barreras físicas planteadas anteriormente, existen otro tipo de obstáculos que dificultan el libre desenvolvimiento de las personas con movilidad y/o comunicación reducida. En este sentido, cabe destacar la existencia de **barreras comunicacionales**, las cuales competen a la dificultad para decodificar los mensajes. Esto se debe a la ausencia de análisis y estudios técnicos responsables, acústicos, luminotécnicos y medidas de prevención de riesgos.

Algunas de estas barreras son las siguientes:

- Falta de guías y profesionales que puedan expresarse en lenguaje de señas;
- Falta de material e indicaciones en Braille para su lectura por parte de personas no videntes;

- Falta de cartelería informativa adecuada;
- Falta de servicios de telefonía adaptados;
- Falta de medios recreativos de comunicaciones, que sean accesibles, por ejemplo, el sistema “closed caption” en canales de televisión;
- Falta de capacitación, evidente en las falencias observadas en la atención a personas con dificultades en la expresión, o en su percepción visual o auditiva por parte del personal de los establecimientos relacionados con la actividad turística, tanto en el caso de reserva de pasajes como al brindar información sobre instalaciones y equipamiento especialmente preparado para él.

En el caso de la información y publicidad la carencia de la primera en los medios gráficos, principalmente guías y folletos turísticos, demuestra la falta de conocimiento de esta problemática.

1.3.2 ASPECTOS INTANGIBLES

Imaginario social y cultural.

Es oportuno plantear aquí la existencia de ciertas barreras sociales o culturales. Las mismas se establecen cuando la sociedad valora negativamente a la persona con movilidad y/o comunicación reducida por no corresponder al modelo humano antropométrica, mental y funcionalmente “estándar” que se ha sido utilizado y se usa como patrón subjetivo de evaluación. Por lo tanto, un trato inadecuado a las personas con movilidad y/o comunicación reducida resulta tan perjudicial, o aún más, que las barreras físicas.

La principal barrera social o cultural que deben enfrentar las personas con movilidad y/o comunicación reducida es encontrarse con gente que los ve y los trata como sujetos de compasión, y no como personas comunes a quienes el sólo hecho de tener restringida alguna de sus capacidades no les impide el ejercicio de sus derechos, entre ellos, el libre goce de su tiempo libre en actividades turísticas y recreativas.

En este sentido, la imagen social que prevalece sobre las personas con movilidad y/o comunicación reducida es la de una “persona diferente”. En general, se considera a las “discapacidades” como un elemento de inutilidad en cuanto al mercado laboral, como un impedimento que no permite a las personas desenvolverse naturalmente. Se asocia también a la pobreza, considerándolas como personas disminuidas económicamente.

En consecuencia, las barreras sociales y culturales se reflejan en la constante discriminación que padecen estas personas con motivo de la mirada prejuiciosa de la sociedad, la cual se percibe en el desinterés, la falta de concientización y la desinformación. Por esto, como afirmara el Arquitecto Cabezas Conde “...no se presupone que las reglas formales (arquitectónicas y legales) puedan ser el fundamento de la eliminación de barreras, son sólo un instrumento al servicio de la conciencia técnica, la sensibilidad social y la voluntad política correspondiente”.

Atención y trato inclusivo

Existen distintas pautas y sugerencias con relación al trato social en general a personas con movilidad y/o comunicación reducida. No obstante, y ya en su rol de turistas, deben tenerse en cuenta algunos principios adicionales que se basan en la necesidad de eliminación de las barreras sociales y comunicacionales:

- Muchas personas, en especial turistas de edad avanzada, no se consideran discapacitados, aún en el caso de que hayan sufrido alguna pérdida de movilidad o tengan deficiencias visuales o auditivas.
- Los “rótulos” y un lenguaje inapropiado pueden resultar ofensivos. Hay que dejarse guiar por el turista y utilizar las palabras que él usa. En particular, debe evitarse etiquetar determinados servicios como “adecuado” o “inadecuado” para ellos, es vital descubrir qué es lo adecuado para cada persona en particular. Deben evitarse las generalizaciones, lo que es apto para un

turista movilidad y/o comunicación reducida puede no ser apto para otra persona con la misma u otra discapacidad.

- No es posible ni aconsejable determinar las necesidades de accesibilidad de un turista sólo en base a su aspecto visible, por eso no hay que apresurarse a sacar conclusiones. Muchas personas en silla de ruedas pueden ponerse de pie, dar unos pasos y subir escalones, algunos tienen mucha fuerza en sus brazos, otros son incapaces de ponerse de pie, vestirse, comer o ir al baño sin ayuda. Muchas personas con movilidad y/o comunicación reducida son independientes y pueden viajar solas, otras necesitan un acompañante. Algunas personas con dificultades no visibles externamente (por ejemplo: epilepsia) necesitan viajar acompañadas.
- En general, los turistas con movilidad y/o comunicación reducida desean recibir el mismo trato que cualquier otro viajero. Una vez que se conocen sus dificultades específicas, se lo puede asistir discretamente para no hacerlo sentir un “caso especial”.
- En general, es preferible conocer con anterioridad a su estadía las dificultades de los pasajeros y si les hará falta asistencia o no. Pero si los turistas, aún los discapacitados motrices, prefieren viajar sin previo aviso y sortear las barreras de acceso a medida que se vayan presentando, sus deseos deben ser respetados.
- Los operadores turísticos deben conocer perfectamente las dificultades que pueden existir en las excursiones, visitas guiadas, alojamiento y aún en el tiempo libre de sus turistas, e informárselas con honradez y veracidad a los mismos.

1.3.4 TURISMO ACCESIBLE COMO TURISMO DE CALIDAD

Según la Organización Mundial de Turismo la calidad en turismo incluye una serie de factores subyacentes que determinan el nivel de calidad, tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural. Si falla alguno de estos factores la calidad de la experiencia turística disminuye.

Por otra parte, según el concepto moderno de calidad el cliente es el foco de la actividad, y se concibe a la misma como sinónimo de la satisfacción del cliente. En el marco de dicha concepción, la calidad turística está ligada al destino, a todos los integrantes del destino, a todos los componentes, productos y servicios, ya sea provengan del sector oficial o sector privado. Por lo tanto, se debe tener en cuenta que la cadena de calidad en un destino turístico comienza en la información y continúa con el intermediario, el transporte, el alojamiento, la gastronomía y en todos los servicios recreativos; en síntesis, en todo el equipamiento de apoyo.

Es oportuno señalar aquí que en el caso de las personas con movilidad y/o comunicación reducida resulta prioritario brindar un servicio de calidad que cumpla con las expectativas del cliente; esto se debe a que una falla en los factores de calidad constituye un perjuicio mayor en este perfil de demanda.

En cuanto a la prestación de servicios turísticos, es preciso hacer hincapié en la relación huésped-anfitrión fomentando el buen trato en una comunidad, lo cual no requiere grandes inversiones. Esto es posible realizarlo desde el sector público, privado, instituciones intermedias, escuelas y la familia. Por lo tanto, se debe planificar la relación hospitalaria entre anfitrión y huésped como una cualidad identificatoria del destino.

En lo que a gestión de calidad en turismo respecta, en nuestro país existe el *Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT)*, el cual se desarrolla en el marco del Plan Federal de Turismo Sustentable 2016.

En el nivel inicial del SACT se ubican las Directrices de Gestión. Las directrices, aún cuando no normalizan el desarrollo de ninguna actividad, pueden ser utilizadas a modo de guía para que cualquier organización evalúe por sí misma e inicialmente, el nivel de calidad alcanzado. Las mismas son pautas voluntarias de acción, y por su condición de abiertas y modificables son

un instrumento en evolución, desarrollo y perfeccionamiento continuo. Estas características hacen de ellas herramientas de sencilla adaptabilidad a una gran diversidad de realidades.

En el marco del SACT se elaboraron en el año 2008 conjuntamente por la Secretaría de Turismo de la Nación (SECTUR), el Servicio Nacional de Rehabilitación (SNR) del Ministerio de Salud de la Nación, la Fundación Argentina para Personas Especiales (FUARPE) y la Asociación de Becarios de Japón en la Argentina (ABJA) las **Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos**.

El programa Directrices de Accesibilidad es una herramienta tendiente a promover de manera integral la satisfacción de todos los usuarios y proponer alternativas para lograr su inclusión sin discriminaciones. Estas Directrices tratan especialmente la accesibilidad edilicia, pero también desarrollan algunos aspectos referidos a la atención.

San Martín de los Andes se convirtió en un destino modelo siendo pionero en el desarrollo e implementación de acciones tendientes a la eliminación de barreras. A partir de su puesta en práctica, diez alojamientos de la ciudad han sido distinguidos por haber implementado exitosamente el Programa Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos.

Las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos procuran:

- Sensibilizar a los Alojamientos Turísticos sobre aspectos mínimos que deberían contemplar en su gestión.
- Establecer un marco de referencia para la gestión de las organizaciones que oriente hacia la accesibilidad la mejora de la calidad de servicios.
- Proveer una herramienta práctica para la implementación de sistemas de calidad que contemplen de manera integral la satisfacción del usuario.
- Promover la adopción e intercambio de buenas prácticas entre los Alojamientos Turísticos.

Estas Directrices pueden ser aplicadas en todo el territorio argentino por cualquier tipo de alojamiento turístico (hoteles, cabañas, posadas y otros), sea éste de dominio público, privado o esté bajo un sistema de concesión. Los principales beneficiarios de su aplicación son las personas con movilidad y/o comunicación reducida; sin embargo la puesta en práctica de estas Directrices también constituye un beneficio para los recursos humanos del sector turístico y para la ciudadanía en general. Esto se refleja en la creciente necesidad de entornos accesibles o adaptados que conlleva el envejecimiento de la población; entornos, en todo caso, pensados para todas las personas, con independencia de sus capacidades.

Así, la mejora de la accesibilidad representa una inversión en capital humano, en tecnología, infraestructura, etc.; lo cual implica una mejora y revalorización del stock de capital social¹³. Aunque, tal vez, a mi criterio, la mejor inversión posible sea en educación y capacitación para contribuir a mejorar el proceso de toma de decisiones.

¹³ Manual de Aplicación de las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos.

En el siguiente cuadro se visualizan los aspectos considerados por estas Directrices y sus correspondientes factores a considerar:

Aspecto considerado	Arquitectura	Comunicación	Iluminación	Señalización	Seguridad	Capacitación del Personal
Factores a considerar	Entorno Inmediato Estacionamiento Acceso al establecimiento Zonas de Recepción Circulación Vertical Circulación Horizontal Habitaciones Sanitarios Espacios comunes	Documentos impresos Teléfonos Comunicación aumentativa Comunicación alternativa	Iluminación Contraste Colores	Información visual Información táctil Información sonora Franja guía	Protección contra incendios Alarmas Evacuación	Conocimiento Habilidades Concientización del personal

Los objetivos que se pretenden alcanzar con la implementación de estas directrices son:

- Proveer un marco de referencia para lograr la optimización de la prestación de servicios destinados a las personas con movilidad y/o comunicación reducida.
- Establecer una normativa específica para la gestión de calidad que promueva el mejoramiento de los servicios.
- Buscar la inclusión de todos los usuarios.
- Orientar las intervenciones físicas que se han de considerar para la adaptación de los espacios.
- Proponer soluciones que tiendan a lograr la inclusión de la totalidad de los usuarios.
- Propender a la concientización y capacitación de los recursos humanos para lograr la atención adecuada al usuario.
- Proponer acciones de concientización de los diversos actores involucrados en la actividad.

Cabe mencionar, por último, que el Manual de Aplicación de las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos constituye un ejemplo referido a la normalización y certificación de calidad de actividades turísticas accesibles. El mismo se caracteriza por ser un documento orientador que profundiza las recomendaciones, orienta posibles intervenciones físicas para adaptar los espacios disponibles y propone alternativas para la implementación de las Directrices. Asimismo, la metodología de implementación de las Directrices desarrollada por la SECTUR otorga una *Distinción de Calidad* a aquellos Alojamientos Turísticos que las implementen con éxito.

La prestación de calidad y la demanda de las personas con movilidad y/o comunicación reducida en la atención, infraestructura y servicios

El desarrollo de la actividad comercial plantea hoy genéricamente dos variables tradicionales para lograr la satisfacción de los clientes: la calidad de los servicios y un precio accesible.

Debemos considerar que ante la actual competitividad en todos los campos de la actividad, la diferencia entre una empresa y otra es la calidad en la prestación de los servicios junto al precio, siendo la primera variable la que determina muchas veces la elección de un prestador de servicios.

Existen dos aspectos que se deben considerar en la prestación del servicio, éstos son:

- TANGIBLES: Lo construido y la información.
- INTANGIBLES: La atención, los recursos humanos.

Además, las acciones que se deben considerar son: recibir información sobre cómo llegar, dónde dormir, comer y qué tipo de actividades de recreación, deportivas y culturales se pueden realizar. En este aspecto es importante resaltar la relevancia de contar con información real, lo cual implica no sólo no mentir sino, ser muy fiel a la realidad, ya que en el caso de las personas con movilidad y/o comunicación reducida, contar con mala información puede llegar a ser trágico.

Es importante partir de la premisa de que el objetivo no es mejorar la calidad sino lograr la satisfacción de los clientes y que ésta variable adquiere mayor importancia cuando una persona tiene restringida alguna de sus capacidades. Este debe ser un proceso continuo por parte de la empresa prestadora de servicios para mejorar en todos los niveles de la misma la respuesta a los requerimientos de los clientes en forma eficiente y efectiva.

En esencia lo que aquí se plantea no es hacer más cosas, sino hacer las cosas de manera diferente. En el campo empresarial la excelencia del servicio o la satisfacción de las necesidades de una demanda es no considerar al conjunto como “un cliente” sino que se subdivide en tantos clientes como segmentos de servicios prestamos. Cada uno de ellos con necesidades comunes (precio justo, calidad del servicio, servicio en el menor tiempo,

seguridad, respeto, confiabilidad) y distintas (las características del comportamiento, las conductas de cada segmento y sus capacidades).

La Organización de las Naciones Unidas ha reconocido expresamente que las personas con movilidad y/o comunicación reducida tienen esencialmente el derecho a que se respete su dignidad humana, contando con los mismos derechos que sus conciudadanos de la misma edad. Esto incluye el derecho a acceder al turismo, al deporte y al goce de las áreas naturales. Este derecho de acceso a los servicios turísticos, requiere un proceso de planificación que debe considerar, mínimamente, lo siguiente:

- Conocer las características generales de las personas con movilidad y/o comunicación reducida;
- Realizar acciones de formación y comunicación sobre estas temáticas;
- Lograr la accesibilidad plena e independiente al medio físico;
- Mejorar la calidad de prestación de los servicios.

2. NORMATIVA VIGENTE

2.1 Legislación en Turismo

En cuanto a las normas vigentes en nuestro país, las mismas constituyen herramientas legales tendientes a establecer derechos y obligaciones que dictaminan qué se debe hacer y cómo. Sin embargo, es oportuno afirmar que, en ciertos casos, las mismas son ambiguas, el Estado no exige su cumplimiento, o bien no son cumplidas. La “Ley Nacional de Turismo Accesible” fue sancionada en el año 2002, y nueve años después aún no ha sido reglamentada.

Es importante que la sociedad comprenda que la persona con movilidad y/o comunicación reducida tiene los mismos derechos que sus conciudadanos de la misma edad. Sin embargo, en orden al ejercicio de sus derechos, puede encontrarse en una situación de desventaja que requiere la adopción de medidas específicas destinadas a equiparar oportunidades.

Es por ello que en el campo de la equiparación de oportunidades se inscriben todas las medidas legales que tienen la meta política de incorporar a la comunidad a las personas con movilidad y/o comunicación reducida facilitando el ejercicio de los derechos y modificando actitudes y conductas sociales, particularmente de las personas con discapacidad.

2.2 Legislación en Accesibilidad

La actividad legislativa en la materia en nuestro país ha avanzado significativamente a partir del año 1981, momento en el que se sanciona la Ley Nacional 22.431 “**Sistema de Protección Integral de las Personas con Discapacidad**” que acoge la definición legal de persona con discapacidad y las políticas implícitas en Salud, Educación, Trabajo, Seguridad Social y Accesibilidad.

En el ámbito nacional también cabe citar:

▪ **Ley Nacional de Turismo N° 25.997 sancionada el 16 de diciembre de 2004 y promulgada el 5 de enero de 2005;** la cual enuncia en su artículo segundo “...los principios que adopta y a cuya luz deberán ser interpretadas sus disposiciones y cualquier programa, proyecto o acción realizada en el marco de su regulación...”; es por ello que califica a dichos principios como “rectores”. La Accesibilidad constituye uno de dichos principios, así la Ley afirma que se debe *“Propender a la eliminación de barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad, incentivando la equiparación de oportunidades.”*¹⁴ Otro principio es la Calidad, el mismo expresa que *“Es prioridad optimizar la calidad de los destinos y la actividad turística en todas sus áreas, a fin de satisfacer la demanda nacional e internacional”*.

En este aspecto, la Ley manifiesta el propósito de desarrollar una cultura de mejora continua hacia la excelencia, basada ésta en el compromiso de todos los actores. De esta manera, se hace evidente la estrecha relación que existe entre la gestión de calidad y la accesibilidad, aspectos que van de la mano en la prestación de los servicios turísticos, ya que en Turismo Accesible es indispensable satisfacer los requisitos de la demanda para que ésta pueda desarrollar las actividades turísticas de manera segura y autónoma.

Estos principios incluyen al amplio conjunto de personas con movilidad y/o comunicación reducida que conforman un segmento de demanda no siempre satisfecho, tales como el grupo de la tercera edad, el grupo familiar con niños pequeños, niños y personas pequeñas, discapacitados temporales (mujeres embarazadas, personas enyesadas, etc.) y permanentes (motrices, sensoriales y mentales); que según las estadísticas generales conforman este segmento el 40% de la población mundial; por lo que se requiere una particular atención al tema durante el proceso de planificación de actividades turísticas y recreativas.

¹⁴ Ley Nacional de Turismo N°25997/04.

▪ **Ley Nacional de Turismo Accesible N° 25.643**, sancionada el 15 de agosto de 2002, aún no cuenta con decreto reglamentario, contempla el uso y disfrute de la actividad turística por todas las personas en igualdad de condiciones cuando establece lo siguiente:

Artículo 3°: “Será obligación de las Agencias de Viajes informar a las personas con movilidad y/o comunicación reducida y/o grupo familiar y/o acompañante sobre los inconvenientes e impedimentos que pudiere encontrar en la planificación de un viaje que obstaculizarán su integración física, funcional o social y, a su vez, comunicar a los prestadores de servicios turísticos sobre las circunstancias referidas a la discapacidad de las personas a los fines de que adopten las medidas que las mismas requieran.”

Artículo 4°: “Las prestaciones de servicios turísticos deberán adecuarse de conformidad con los criterios del accesibilidad establecidos en la Ley 24.314 y decreto reglamentario 914/97, gradualmente en los plazos y proporciones que establezca la reglamentación.

Los prestadores que cumplimenten las condiciones del párrafo anterior deberán ser identificados con los símbolos de accesibilidad adoptados por Ley 19.279 y normas IRAM 3722, 3723 y 3724, emitido por la Secretaría de Turismo de la Nación y/o los organismos en quienes las provincias deleguen dichas funciones, previa consulta con la autoridad competente.”

Artículo 5°: “Se deberá adecuar el material institucional de difusión de la República Argentina para la comprensión gráfica, visual y/o auditiva por parte de las personas con movilidad y/o comunicación reducida.”

Dentro del sistema federal de gobierno, las provincias argentinas han dictando (siguiendo las pautas de la ley nacional) las distintas leyes provinciales en la materia. El desarrollo progresivo de la legislación nacional, provincial y municipal permite afirmar que el marco legal reconoce tres tipos de legislación relacionada con los derechos, servicios y beneficios para las personas con movilidad y/o comunicación reducida, a saber:

- Legislación especial, con contenido global que incluye normas de alcance general y de alcance específico, en las distintas áreas para todas las personas con movilidad y/o comunicación reducida (Ley Nacional N° 22.431 y Leyes Provinciales similares a dicha Ley).
- Legislación especial para determinados sectores de la población con discapacidad (Ley 20.888 de jubilación ordinaria para personas ciegas).
- Legislación general para las personas, con especificaciones para personas con movilidad y/o comunicación reducida (Ley Nacional de Empleo N° 24.013 aplicable a todos los trabajadores del país, la cual contiene la normativa para el trabajador con discapacidad).

Esta última tendencia es la que privilegia la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas, ya que ella se enmarca en los principios de normalización e integración propuestos en las Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y en el Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Es oportuno comentar aquí la Ordenanza N°3395/99 de Eliminación de Barreras Físicas en el ámbito Urbano, Arquitectónico y de Transporte de la ciudad de San Martín de los Andes, cuya reglamentación se produjo en el año 2004. La misma establece en su artículo primero lo siguiente:

“ADÓPTESE, como marco general, las normas, criterios y régimen de promoción que se instituyen en esta Ordenanza para la supresión de barreras físicas en los ámbitos urbanos, arquitectónicos y de transporte, que se realicen, o en los existentes que se remodelen o sustituyan, en forma total o parcial, sus elementos constitutivos, con el fin de lograr la accesibilidad para personas con movilidad reducida o de todo otro de limitación.”

Esta norma no sólo define con claridad una serie de conceptos inherentes al turismo accesible, sino que se refiere expresamente a las barreras físicas urbanas, instaurando medidas para su eliminación; y determina criterios explícitos para convertir la ciudad en un centro turístico accesible. Además, promueve la adaptación de las obras ya construidas, implementando a tal fin un régimen de incentivos de distinta índole, aplicable a quienes

construyan o modifiquen obras con el objetivo de alcanzar mayores niveles de accesibilidad; y también formula medidas referidas al transporte accesible.

Lo novedoso de esta reglamentación es que se dispone que todo nuevo establecimiento, sin importar su tamaño o categoría, deba tener una unidad accesible. A partir de esta exigencia, desde el año 2004 hasta la actualidad todas las construcciones nuevas tienen accesibilidad. Por lo tanto, en el plano turístico, esto provocó el surgimiento de un amplio abanico de posibilidades accesibles, no sólo a nivel físico sino también en lo económico.

A continuación se presenta un cuadro descriptivo sobre leyes, dictadas a nivel nacional, provincial y ordenanzas municipales, que inciden directamente sobre la accesibilidad al medio físico y el desarrollo de la actividad turística.

Normativa	Nivel	Sanción	Contenido	Aspectos que legisla
Ley N° 22.431 Decreto N° 762/97	Nacional (Junta de Gobierno Militar)	Marzo 1981 Decretada en Agosto 1997	Creación del Sistema de Protección Integral para las Personas Discapacitadas. Introduce los conceptos de accesibilidad al medio físico y supresión de barreras urbanísticas, arquitectónicas y en el transporte.	Salud, Educación, Trabajo, Seguridad Social y Accesibilidad. Crea el Sistema Único de Prestaciones Básicas para Personas con Discapacidad y a la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas como su organismo regulador
Ley N° 24.314 Decreto N° 914/97	Nacional (Congreso de la Nación)	Marzo 1994 Decretada en Septiembre 1997	Accesibilidad de personas con movilidad reducida (modificación de la Ley 22.431)	Supresión de barreras físicas en ámbitos urbanos, arquitectónicos y transporte. Fija plazos para adecuación edilicia (3 años) y de transporte (1 año).
Ley N° 25.643	Nacional (Congreso de la Nación)	Agosto 2002 (Aún no ha sido reglamentada)	Ley Nacional de Turismo Accesible	Las prestaciones de servicios turísticos deberán adecuarse a los criterios universales establecidos en la Ley N° 24.314 y el decreto reglamentario N° 914/97. Las agencias de viajes tienen la obligación de informar a los clientes. Promueve la adecuación del material de promoción y difusión turística para su comprensión por parte de personas con capacidades restringidas.
Ley N° 25.997	Nacional	Junio 2004 Promulgada en enero de 2005	Ley Nacional de Turismo	Plantea la Accesibilidad como la eliminación de barreras que impiden el uso y goce del turismo; vigencia del concepto de turismo como derecho de todos los habitantes. Incentiva la equiparación de oportunidades.

Normativa	Nivel	Sanción	Contenido	Aspectos que legisla
Ley N° 2.414 Decreto 2.118/04	Provincial (Legislatura Provincia de Neuquén)	Octubre 2002	Ley Provincial de Turismo. Define y caracteriza al Sistema Turístico Provincial. Adhiere al Código Ético Mundial Para El Turismo	Define detalladamente el sistema turístico provincial y los organismos de contralor. Excluye toda referencia explícita al turismo accesible.
Decreto N° 2.790	Provincial (Poder Ejecutivo Neuquén)	Septiembre 1999	Reglamento de Alojamientos Turísticos de la Provincia del Neuquén	Régimen de Regulación y Categorización de los Establecimientos Turísticos de la Provincia. Exige algunas facilidades para discapacitados a determinados emprendimientos turísticos nuevos.
Ordenanza N° 3.395	Municipal (Concejo Deliberante de San Martín de los Andes)	Diciembre 1999 (reglamentada por resolución N° 4516/04)	Aprobación de las normas, criterios y régimen de promoción para la supresión de barreras físicas en los ámbitos urbanos, arquitectónicos y de transporte en la localidad, a construir o en los existentes que se remodelen o sustituyan, en forma total o parcial, con el fin de lograr la accesibilidad para personas con movilidad reducida o todo otro tipo de limitación. Crea una Comisión de Asesoramiento para la eliminación de Barreras Físicas (CAEBS).	Define con claridad los criterios básicos necesarios para la eliminación de barreras físicas en una localidad cordillerana. Contempla una amplia gama de rubros y propone regímenes de incentivo para propiciar la supresión de barreras físicas. Es una norma considerada precursora a nivel nacional.

2.3 Normas de calidad

“Una norma es un documento ordenador de cierta actividad que contiene especificaciones técnicas extraídas de la experiencia y de los avances de la tecnología; es de público conocimiento y, en razón de su conveniencia o necesidad de aplicación extensiva, puede ser aprobada como tal por un organismo acreditado al efecto. Las normas constituyen herramientas para que una organización pueda mejorar la calidad de sus productos o servicios, permitiéndole mantener, así como actualizar, los estándares alcanzados a lo largo del tiempo, de forma tal de obtener la constante satisfacción de las necesidades del cliente e incluso superar las expectativas de éste”¹⁵.

En Argentina IRAM es el Instituto de Normalización y Certificación. El mismo se ocupa de la normalización, documentación, capacitación y certificación internacional de servicios, procesos, sistema de gestión y personas. El IRAM es necesario en la actividad turística ya que en los últimos años el turismo evolucionó considerablemente, causando un ordenamiento del territorio turístico desperejo, con distintas etapas de desarrollo según el espacio que sea objeto de atención. Esta situación dificulta uniformar las actuaciones de los prestadores y repercute negativamente en el destino al generar un posicionamiento confuso del país en el turista, dependiente de la región visitada.

Los sectores y actividades que requieren normas son:

- Turismo de aventura y ecoturismo
- Transporte recreativo
- Áreas naturales protegidas
- Alojamiento hotelero y extrahotelero
- Gastronomía

En cuanto a la temática de *accesibilidad*, cabe citar una serie de normas elaboradas por el IRAM:

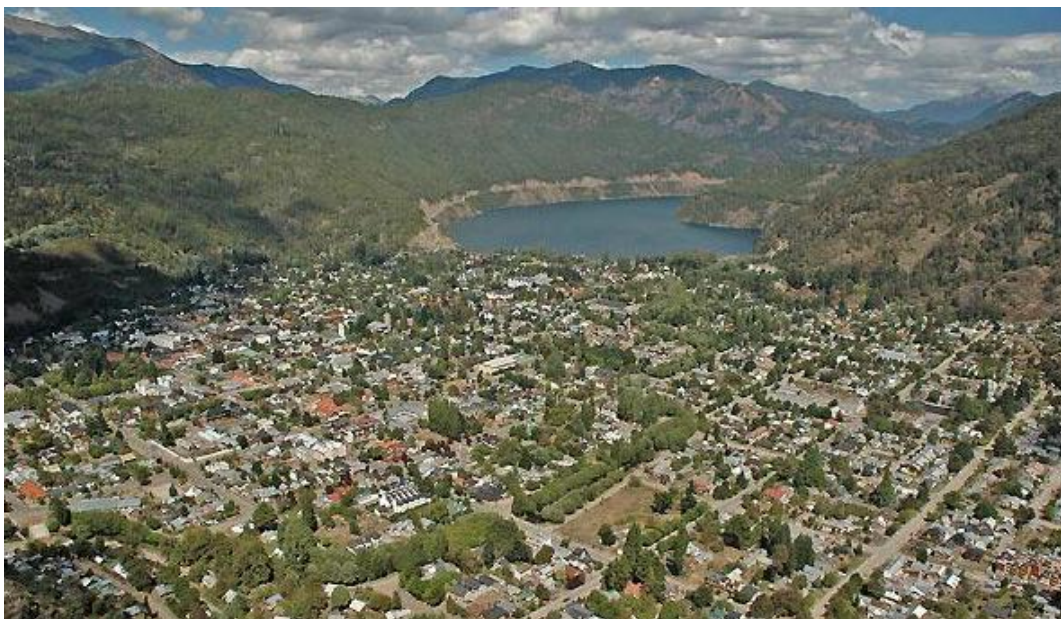
- IRAM N° 3.722 Símbolo de Acceso para Personas con Discapacidad Motora (1991)
- IRAM N° 3.723 Símbolos de Acceso para Personas Sordas o Hipoacúsicas (1994)
- IRAM N° 3.274 Símbolo de Acceso para Personas Ciegas y Disminuidas Visuales (1994)
- IRAM N° 11.1100 Accesibilidad de las Personas al medio físico. Edificios-Circulaciones Horizontales. Requisitos.
- IRAM N° 11.1101 Accesibilidad de las Personas al medio físico. Edificios-Rampas fijas.
- IRAM N°11.1102-1 Accesibilidad de las personas al medio físico. Espacios urbanos. Edificios con acceso público. Señalización.
- IRAM N°11.1102-2 Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización para personas con discapacidad visual en espacios urbanos y en edificios con acceso de público. Señalización en solados y planos hápticos.
- IRAM N°11.1103 Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios-Escaleras.
- IRAM N°11.1104 Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Equipamientos. Agarraderas, bordillos y pasamanos.
- IRAM N°11.1106 Accesibilidad de las personas al medio físico. Espacios urbanos y edificios. Estacionamientos.
- IRAM N°11.1107 Accesibilidad de las personas al medio físico. Equipamientos. Grifería. Criterios de selección.
- IRAM N°11.1108 Accesibilidad de las personas al medio físico. Vados y rebaje de cordones.

Entre las normas de mayor aplicación se encuentran las ISO serie 9000. Este grupo de normas proporciona a las organizaciones una metodología para el mejoramiento de la calidad y de la eficiencia de los procesos productivos. Las mismas han sido adoptadas por más de setenta países como normas de calidad nacional; en Argentina comenzaron a certificarse en el año 1982.

¹⁵ Manual de Aplicación de las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos.

Las actividades turísticas participan de los procesos de normalización y certificación de calidad para crear sellos, etiquetas y certificaciones que muestren a los consumidores las diferencias en los servicios y la calidad en las empresas turísticas.

3. PRESENTACION DEL CASO SAN MARTIN DE LOS ANDES



3.1 INFORMACIÓN GENERAL

3.1.2 Breve reseña histórica

San Martín de los Andes es una ciudad de montaña ubicada en el sudoeste de la provincia de Neuquén, enclavada en la Cordillera de los Andes. Se encuentra sobre la costa este del lago Lácar a 635 metros sobre el nivel del mar.

Su fundación se produce veinte años después de la “Conquista del Desierto”, cuando en cumplimiento de instrucciones militares emanadas de la División Los Andes comandada entonces por el Gral. Rudecindo Roca (hermano de Julio A.) se decide fundar el 4 de febrero de 1898 un pueblo a 40 kilómetros al sudoeste del Fuerte Junín, en la cabecera oriental del lago Lácar.

La zona, disputada con Chile según se tenga en consideración la divisoria de aguas o la línea de altas cumbres, quedó definitivamente integrada a la Argentina en el año 1902, luego del arbitrio de la corona inglesa, que en eso favoreció la tesis de Perito Moreno, para este caso por las altas cumbres.

El pueblo se fundó en el valle que los nativos denominaban “Pocaullhué” (lugar de gaviotas), a mil metros de la orilla del lago y muy cerca del arroyo que en él desemboca. Sus primeros años se vivieron al ritmo del Ejército, pues el pueblo tuvo administración militar hasta 1907, y de la explotación maderera extractiva de la cuenca del Lácar. En 1937 se funda el Parque Nacional Lanín que, por la década del 60, empieza a limitar la actividad forestal.

A principios de los años 70, la planificación estratégica de la provincia de Neuquén definió a San Martín de los Andes como su “polo de desarrollo turístico”. Dicha decisión política se acompañó con numerosas obras; éstas son la construcción del aeropuerto y Centro de Esquí Chapelco, el hotel Sol de los Andes, la Terminal de Ómnibus, el edificio de la Secretaría Provincial de Turismo y Artesanías y el Hotel del Instituto de Servicio Social de Neuquén, entre otros.

En 1974 el pueblo pasó a ser ciudad, y paralelamente al crecimiento planificado se fueron desarrollando los barrios de los trabajadores para quienes siempre resultó inaccesible una propiedad en el pueblo.

Ante la creciente demanda turística y la poca oferta hotelera, el Banco Provincia de Neuquén lanzó créditos blandos para la ejecución de Hosterías 3 estrellas. A partir de allí la ciudad triplicó la población de entonces, la cual para el año 2005 se estimaba en más de veinticinco mil habitantes. El rápido crecimiento demográfico que presenta la ciudad no es sólo a nivel vegetativo, sino que a la misma llega un gran número

de personas provenientes de diferentes puntos del país en busca de una oportunidad laboral que les permita mejorar su calidad de vida.

Impedida de extenderse hacia el Parque Nacional, San Martín de los Andes se expandió hacia la Vega Maipú, por las rutas que llevan a Junín de los Andes, al lago Lolog y ahora también hacia los lagos Hermoso y Meliquina.¹⁶

En la actualidad la ciudad representa uno de los principales atractivos turísticos de la Patagonia. Asimismo, constituye el punto de partida para realizar el Camino de los Siete Lagos y su principal atractivo; esto se debe tanto a su belleza paisajística como a la capacidad de alojamiento y los diversos servicios que ofrece a los turistas.

Su principal atractivo es el centro de esquí y snowboard Chapelco, ubicado diecinueve kilómetros al Sureste, en el cerro homónimo de 2.394 msnm. Sin embargo, existe un sinnúmero de actividades que pueden realizarse en las distintas épocas del año. En el verano los deportes de aventura son los más difundidos, ya que se puede practicar kayak, escalada, trekking, mountain bike, cabalgatas, rafting, canopi, parapente y también paseos lacustres. Además, la ciudad ofrece una amplia variedad de atractivos culturales que complementan las actividades mencionadas anteriormente.

3.1.2 Turismo Accesible en San Martín de los Andes

Esta localidad es una auténtica pionera en turismo accesible a nivel nacional. El municipio de San Martín de los Andes (SMA) desarrolla una gestión turística regida por el concepto de “turismo para todos”, en el marco de un modelo de desarrollo turístico basado en una planificación que prioriza la accesibilidad de la ciudad.

Para analizar el caso de SMA es oportuno plantearlo según las tres ópticas desde las cuales puede ser analizado el objetivo de construir una ciudad accesible:

▪ **Propuesta política de declarar a SMA Municipio Accesible:**

Basándose en la oportunidad que brinda el crecimiento sostenido de la actividad turística, se apunta a consolidar un destino turístico accesible para todas las personas. Con dicho objetivo, el Municipio desarrolla diversas acciones para que la población tome conciencia de las necesidades de las personas con movilidad y/o comunicación reducida, para así lograr una atención integral a estas personas y tender a que SMA sea un lugar accesible, disfrutable para todos los turistas independientemente de su condición psicofísica.

El marco regulatorio que normaliza esta propuesta de crear un municipio accesible está compuesto por:

- Ordenanza de Eliminación de Barreras Físicas en el Ámbito Urbano, Arquitectónico y de Transporte N° 3395/99 y su reglamentación mediante Resolución N° 4516/04.
- Ordenanza de Alojamientos Turísticos N° 3929/00. Establece los requisitos generales para cada clase y categoría de establecimiento.

Así, el Programa Turismo Accesible de la Secretaría Municipal de Turismo, se inició enmarcado en las acciones de “San Martín de los Andes: Una Ciudad para Todos” propiciando la Eliminación de Barreras Físicas (Ordenanza 3395/ 99).¹⁷

En el plano tecnológico, se desarrolló la primer Guía de Turismo Accesible on line del país a poco de inaugurarse el Sitio Oficial de San Martín de los Andes, brindando en principio un servicio de información y orientación sobre accesibilidad y también acerca de las barreras y dificultades que presenta el entorno. El objetivo de esta guía renovada es facilitar toda la información veraz, actualizada y de utilidad para programar un viaje, apuntando a la plena satisfacción del visitante.

Asimismo, se comenzó un relevamiento actualizado de las propuestas de lugares para visitar y servicios turísticos cuyas instalaciones no ofrecen barreras arquitectónicas, las que se publican en el mismo; como

¹⁶ Guía Cordillera Verde. Décima edición. Año 2005.

¹⁷ Ver Anexo: “Ordenanza 3395 - Barreras Físicas en el Ámbito Urbano, Arquitectónico y de Transporte”.

así también las actividades, excursiones y paseos que se pueden realizar, tanto en la ciudad como en el medio natural circundante.

Algunos de los ejemplos de la información que en ella pueden encontrarse son:



- Plano de la ciudad con la localización de rampas;
- Indicación (mediante fotos y textos) de lugares céntricos y naturales accesibles con expresa mención de sus características: existencia o no de sanitarios adaptados, ubicación de rampas, atención de personal especializado, estacionamiento, etc.

En el año 2004, se ampliaron las exigencias para la nueva hotelería, exigiendo la construcción de una unidad de alojamiento accesible, aún en los pequeños establecimientos. Es así que la oferta de alojamientos accesible creció un 200% en tan sólo cuatro años, representando en la actualidad el 19% de la oferta total de la ciudad.

La Secretaría Municipal de Turismo a través de la Dirección de Servicios Turísticos realiza las habilitaciones de la hotelería. Un Alojamiento es accesible si cumple los criterios de accesibilidad establecidos por la Ordenanza 3395/99 de alojamientos y las reglamentaciones específicas. Los mismos deben contar con:

- Un espacio de estacionamiento para personas con movilidad y/o comunicación reducida, reservado y señalizado.
- Todas las prescripciones generales para los edificios con acceso de público de propiedad pública o privada.
- Unidades de alojamiento accesibles en cantidad acorde al tamaño del alojamiento, con un mínimo de una unidad por establecimiento.

Se exige que un Alojamiento sea accesible a:

- Toda obra nueva, la cual debe proyectarse y aprobarse previo a su construcción, cumpliendo las exigencias de accesibilidad.
- Todo establecimiento en funcionamiento que amplíe e incorpore nuevas unidades (cabañas o habitaciones).
- Obras construidas que se incorporen al uso turístico como alojamiento.

Otros servicios turísticos accesibles en SMA:

- Todo edificio con acceso de público, sea de propiedad pública o privada, debe brindar condiciones de accesibilidad. Ello comprende, entre otro, los locales comerciales.

- La gastronomía, por ser un rubro en el que se requieren sanitarios públicos, está incluida en la exigencia de ofrecer sanitarios accesibles. Esta norma es aplicable a toda nueva construcción y a la tramitación de nueva licencia comercial para los edificios ya construidos.

A partir de la sanción de la Ordenanza 3395/99, de las acciones de difusión y concientización (publicación de la guía), como asimismo de la revitalización de la actividad turística, aparecen cada vez más proyectos de alojamientos y servicios turísticos que incluyen servicios adaptados para personas con movilidad y/o comunicación reducida.

3.1.3 Turismo accesible en el Parque Nacional Lanín.

El concepto de Ciudad Accesible se amplía, ya que al hacer referencia a un Destino para Todos se incluye a la Ciudad y al Parque Nacional Lanín, su máspreciado producto turístico, tendiendo a conformar así una oferta de servicios, atractivos y actividades turísticas sin barreras físicas. De esta manera, el parque acompaña la iniciativa y concreta varias obras destinadas al turismo en la naturaleza.

El Parque Nacional Lanín desde el año 2006 ha comenzado un Programa de Accesibilidad para personas con movilidad y/o comunicación reducida desde el que intenta suprimir barreras tanto físicas como comunicacionales. En esta línea, se mantiene una estrecha relación con la Municipalidad de SMA y con su Secretaría de Turismo con el objetivo de construir un “destino para todos”, inclusivo de los ámbitos urbano y el natural. Así, el parque a comenzado a incorporar a los pliegos de licitación de algunos servicios condiciones para que se asegure la accesibilidad. Solicitar a un camping organizado que tenga baños adaptados, parcelas de acampe niveladas, altura adecuada de los cestos de residuos y de la ventana de atención en la proveeduría son pasos que harán accesible el lugar a un mayor número de personas para que puedan disfrutar más y mejor de su estadía.

Actualmente, el Parque Nacional Lanín posee en sus más importantes circuitos turísticos baños adaptados, centros de informes con rampas de acceso, cartelería y maqueta adaptada para personas ciegas. El desafío ahora es asegurar las cadenas de accesibilidad en cuanto al desplazamiento físico de las personas. Esto significa que el desplazamiento debe producirse de forma continua y sin rupturas, el recorrido debe ser accesible de principio a fin. En esto se está trabajando actualmente para lograr unir las mejoras existentes y completar lo que impide realizar un circuito accesible.

Circuitos actuales que cuentan con algún tipo de accesibilidad:

- Huechulafquen: Posee un centro de interpretación y atención al visitante que cuenta con batería de baños e incluye un complejo sanitario adaptado. A 29 km., en Puerto Canoa hay otro centro de visitantes con su respectivo sanitario adaptado.
- Área Tremen: Al pie del volcán Lanín, cuenta con un centro de visitantes y sanitarios adaptados. Presenta algunas dificultades propias del relieve de la zona.
- Termas de Lahuen Co: Cuentan con una pasarela accesible que permite recorrer los pozones de aguas termales. Hay un baño adaptado en el complejo termal.
- Villa Quila Quina: En el muelle hay una confitería y baños accesibles. En la playa “la puntilla” se está señalizado un sendero con poca pendiente para que puedan acceder personas en silla de ruedas y cochecitos de bebé. Esta zona también cuenta con baño accesible.
- Península de Yuco: Cuenta con un sendero cuya suave pendiente natural hace posible llegar a la playa “Rocosa” y desde allí disfrutar el paisaje del Lago Lácar.
- Paraje Hua Hum: Allí se encuentra el museo de sitio “Van Dorsser”. Es una antigua casa que data de principio del siglo pasado y ha sido remodelada, la misma es accesible y cuenta con baños públicos adaptados.
- Parajes Chachín y Pucará: Cuentan con baños adaptados.

3.1.3 Comisión de Asesoramiento y Contralor para la Eliminación de las Barreras Físicas para Personas con Movilidad Reducida (CAEBS)

El 2 de junio de 1999 se crea la Comisión de Asesoramiento y Contralor para la Eliminación de las Barreras Físicas para Personas con Movilidad Reducida (CAEBS) o con cualquier otra limitación, la cual constituyó el inicio de este camino que tiende a concretar el proyecto de una Ciudad Accesible.

La CAEBS constituye a mi criterio, una fuente real que permite visualizar las acciones concretas que se han llevado y se llevan a cabo en la ciudad para alcanzar el objetivo de construir una “ciudad para todos” y no un “destino para todos”; una ciudad que sea amable no sólo con los turistas sino también con los

residentes. Lo antedicho denota la diferencia entre sus aspiraciones y las del municipio, el cual parece hacer mayor hincapié en el turismo accesible que en la ciudad accesible.

Los objetivos y aspiraciones de la CAEBS se resumen en:

- Acordar el trabajo en red nodal que apunte a la supresión de barreras físicas y culturales en los ámbitos arquitectónicos, urbanísticos y del transporte dentro del ejido de la ciudad de San Martín de los Andes, promoviendo una ciudad para todos con proyección al Parque Nacional y a los municipios vecinos.
- Destacar la necesidad de cumplimiento de los derechos de las personas con movilidad y/o comunicación reducida para la equiparación de oportunidades, impulsando la implementación de circuitos y distintas prestaciones accesibles en la Ciudad, el Parque Nacional y su entorno regional.
- Detectar y Asesorar en relación a las dificultades o barreras que pueden prevenirse, eliminarse o adaptarse favoreciendo el Diseño Universal.
- Participar con los usuarios en la promoción de acciones de educación, prevención, rehabilitación, recreación y deporte, fortalecimiento del empleo y cooperación para la plena integración de las personas con movilidad y/o comunicación reducida.

Entre las diversas funciones que cumple la CAEBS, cabe señalar las siguientes:

- Asesorar al Municipio y a los interesados respecto a las soluciones más adecuadas tendientes a adaptar instalaciones a la normativa vigente en la materia.
- Evaluar la presentación de proyectos de adaptación de accesibilidad.
- Calificar a los edificios, instalaciones, vehículos y/o servicios según sus niveles de accesibilidad.
- Dictaminar y recomendar al Concejo Deliberante el régimen aplicable a cada solicitud de promoción.
- Recepción de denuncias, quejas y sugerencias y disponer su tramitación.
- Diseño de un plan de monitoreo de la normativa, solicitando al área correspondiente las inspecciones e informes necesarios.

En una entrevista realizada a la Arquitecta Adriana González Segarra, Secretaria de Turismo de la CAEBS, ella afirmó que la Comisión mantiene relación con otros actores sociales de la ciudad. En la misma "...participa gente del Parque Nacional Lanín, ya que muchos de los atractivos están dentro del parque; y en las nuevas licitaciones (concesiones) se incorpora el tema de accesibilidad, ahora hay baños accesibles en el parque. También los prestadores privados en general buscan asesoramiento para construir o remodelar. Con las escuelas hubo concursos para el logo de la CAEBS, lo cual sirve para "hacer ruido" como así también en la radio; todas son excusas para generar conciencia social. La educación es algo fundamental, por lo cual es imprescindible incorporar los buenos hábitos desde la niñez. En lo que respecta a instituciones locales, Puentes de Luz es parte de la CAEBS."

La Arquitecta explica: "...por la CAEBS fue pasando diferente gente en distintos momentos; a veces en estas cosas no se es constante y mucha gente participó. La Comisión ya es una cosa que la comunidad se la apropió y eso está bueno, que perdure en el tiempo. Para mí lo más valioso de la CAEBS es eso, sostenerse en el tiempo a pesar que se incorpore gente distinta. Lo que más valora la gente es que nosotros contamos cómo lo hicimos, no hablamos sólo de los resultados, sino del trabajo que implica lograrlos. Considero que tenemos espíritu crítico y somos realistas. En síntesis, todo lo hicimos probando y así fueron saliendo las cosas."

Respecto de las estrategias que se utilizaron para instalar la temática de la accesibilidad en la comunidad, cabe mencionar que, además de la reglamentación de la Ordenanza, lo cual fue un cambio muy importante, la CAEBS realizó el proceso de instalar el tema en la sociedad por medio de campañas, marchas, spots para la radio y la televisión, etc. Desde la Comisión se afirma que esto fue generando conciencia en la comunidad y así se instaló la idea de una *ciudad para todos*, que sea amble con todos sin importar la condición de cada uno. Asimismo, de a poco, se fue cambiando la mentalidad de la gente e incorporando el concepto de accesibilidad.

Para la CAEBS el tema de la accesibilidad tiene varias implicancias; sus participantes afirman que "...el tema va más allá de lo que es el turismo accesible, se trata de una ciudad accesible, que tiene que ver con otras cuestiones. La CAEBS de hecho fue creciendo de tal manera que arrancó con el tema de accesibilidad que tiene que ver con la discapacidad desde el lado de la adaptación física, pero en realidad se fue tomando el tema de la discapacidad en general, al punto que en el año 2008 concretamente, se generó en el municipio un área que tiene que ver con la discapacidad y abarca otras cuestiones relacionadas con el transporte y toda la problemática que tienen las personas con discapacidad, lo cual abarca tantas cosas

como abarca la vida (estudiar, trabajar va más allá de lo físico). En algún punto son temas nuevos que en otra época no se tuvieron en cuenta y que de a poco las nuevas generaciones lo van incorporando.

La accesibilidad es algo general, no se trata sólo de turismo, sino de convivir con lo diferente en todo sentido, por ejemplo, integrar a los niños en aulas comunes.”¹⁸

Agenda de actividades de la CAEBS 2004-2010 según ámbito:

- Urbanístico: Espacios Públicos: Veredas, carteles, calles, plazas integradas (Plan de Accesibilidad).
- Arquitectónico: Edificios Públicos y Privados. Viviendas Sociales Visitables. (Plan de Accesibilidad).
- Transporte: Aéreo y Terrestre, Urbano e interurbano, Público y Privado (Plan de Accesibilidad). Adhesión a Normativas Nacionales.
- Salud: Rehabilitación basada en la Comunidad (RBC). Demandas. Usuarios. Prevención y Rehabilitación. Redes Interinstitucionales.
- Educación: Asesoramiento, capacitación, talleres, campañas de concientización y eventos.
- Desarrollo Social: Accesibilidad en Deportes y Recreación, Capacitación, Empleo Protegido (Plan Nacional). Redes Interinstitucionales. Futuro Consejo local de personas con discapacidad.
- Turismo y Producción: Relevamiento de Servicios Accesibles. Promociones y Capacitaciones. Empleo a Personas con Discapacidad.
- Legales: Asesoramiento, certificaciones, adhesiones y cambios de normativa.

¹⁸ Entrevista realizada a la Arq. Adriana González Segarra, Secretaria de Turismo de la Comisión de Asesoramiento y Contralor para la Eliminación de las Barreras Físicas para Personas con Movilidad Reducida o con cualquier otra limitación (CAEBS).

3.2 RELEVAMIENTO DE RECURSOS Y DIAGNÓSTICO DE ACCESIBILIDAD EN SMA:

El relevamiento y diagnóstico realizado constituye otra fuente real que permite evaluar en qué medida se cumple o no la propuesta política planteada desde el Municipio de consolidar un destino turístico accesible.

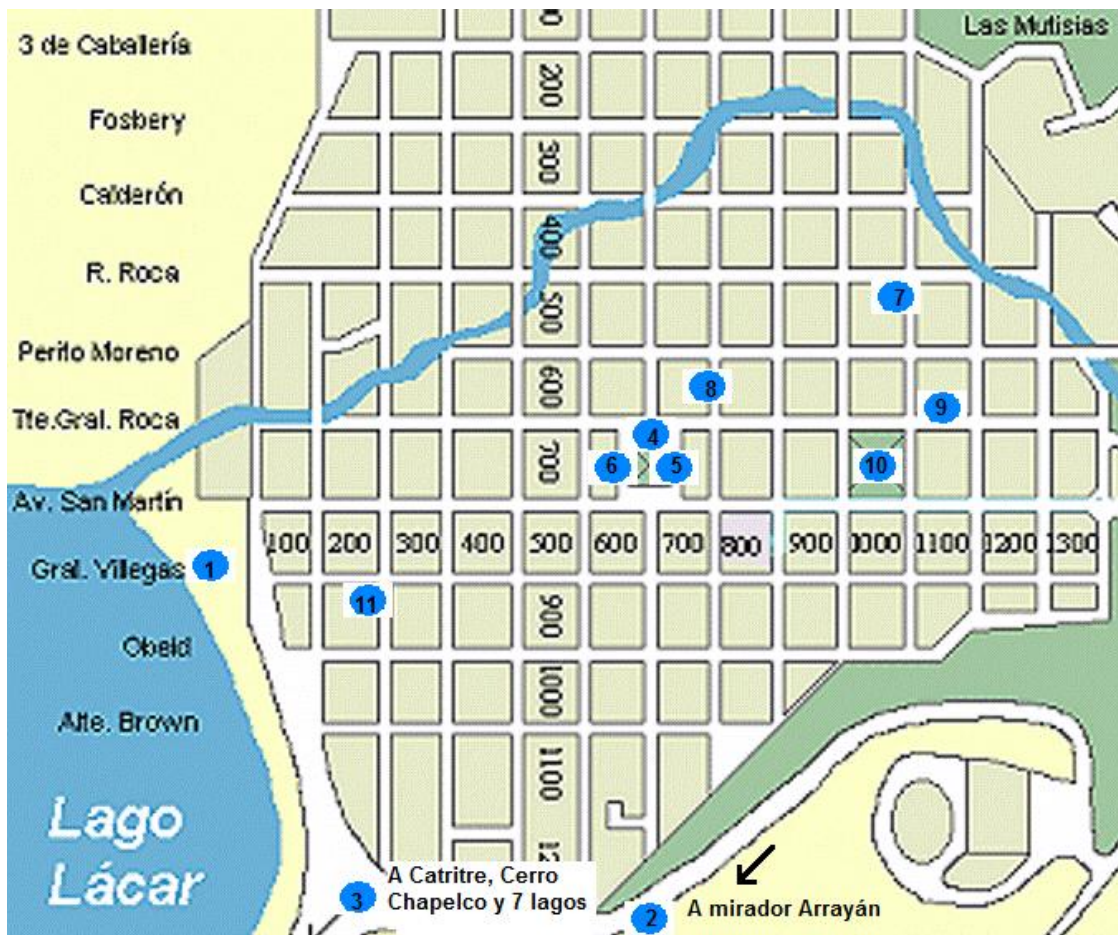
Para realizar el relevamiento de los recursos turísticos de la ciudad he utilizado una grilla síntesis de relevamiento de accesibilidad urbano- edilicia y comunicacional elaborada por la Arquitecta Nora Demarchi, metodología de CICATUR y de Lía Domínguez de Nakashama, además de utilizar como guía y referencia las Directrices de Accesibilidad para Alojamientos Turísticos para elaborar una ficha de relevamiento, la cual se puede ver en el Anexo Documental. La misma ha sido modificada según el recurso que sea relevado debido a que hay aspectos que se tienen en cuenta en determinados casos y en otros no debido a las características intrínsecas del recurso en cuestión.

Una vez finalizado el relevamiento, fue posible realizar el diagnóstico de la situación actual de los recursos turísticos de la ciudad en cuanto a la accesibilidad para personas con movilidad y/o comunicación reducida.









Lista de recursos relevados:

- Vías de acceso a la ciudad:
 - Aeropuerto Chapelco
 - Estación Terminal de Ómnibus
- Oficina de Información Turística
- Alojamiento
- Gastronomía
- Prestadores de servicios turísticos
- Atractivos Turísticos:
 - Costanera del Lago Lácar
 - Mirador Arrayán
 - Playa Catritre
 - Cerro Chapelco
 - Excursión a Siete Lagos
 - Centro Cívico y Casco Urbano
 - Museo Primeros Pobladores
 - Museo y Centro de visitantes del Parque Nacional Lanín
 - La Pastera, Museo del Che
 - Sala Municipal de Exposiciones
 - Centro Cultural y Sala de Cine COTESMA
 - Plazas

Ubicación de los recursos relevados en el plano de la ciudad:



SITIO TURISTICO	NIVEL DE ACCESIBILIDAD
Costanera del Lago Lácar	  
Mirador Arrayán	  
Playa Catritre	  
Cerro Chapelco	  
Excursión a Siete Lagos	  
Centro Cívico y Casco Urbano	  
Museo Primeros Pobladores	  
La Pastera, Museo del Che	  
Sala Municipal de Exposiciones	  
Centro Cultural y Sala de Cine COTESMA	  
Plaza Sarmiento	  
Estación Terminal de Ómnibus	  

Referencias Simbólicas		Referencias Cromáticas	
	Estacionamiento reservado para discapacitados		Completamente accesible
	Sanitario accesible		Accesible con dificultad moderada para ciegos
	Acceso al lugar		Accesible con dificultad para discapacitados motrices y visuales
	No dispone de ...		Accesibilidad nula

Criterios de valoración: **A** Accesible **AD** Accesible con dificultad o con asistencia **NA** No accesible

Grilla síntesis relevamiento de ACCESIBILIDAD urbano- edilicia y comunicacional	ENTORNO			ENTRADA		PLANTA BAJA			PLANTA ALTA	SEÑALIZACIÓN NO VISUAL			OBSERVACIONES PARTICULARES
	ESTACIONA- MIENTO	VEREDAS Y SENDEROS	BANCOS DESCANSO	ENTRADA PRINCIPAL	ENTRADA SECUNDARIA	RECORRIDOS INTERNOS	SANITARIO ADAPTADO	MOSTRADOR DE ATENCION	ASCENSOR	BRILLE	PISOS GUÍA CAMBIO DE TEXTURA Y COLOR	AUDITIVA	
RECURSOS													Se indica condición de accesibilidad de estacionamiento, entrada, recorridos, servicios y aspectos relevantes conforme al uso.
Aeropuerto Chapelco Ver foto nº 1	NA	A	Si	AD	No posee	A	A	NA	No posee	No posee			El aeropuerto cuenta con las condiciones de accesibilidad básicas, pero no posee personal capacitado, ni ayudas técnicas para asistir a pasajeros con movilidad y/o comunicación reducida.
Estación Terminal de Ómnibus Foto nº 2	A Seña- lizado	AD	No posee	A	No posee	A	A	NA	No posee	No posee			No cuentan con sillas de ruedas, rampas provisorias y no existe ninguna asistencia técnica para asistir el ascenso y descenso a los ómnibus y/o para circular dentro del edificio.
Oficina de Información Turística Ver foto nº 3	A Seña- lizado	A	No posee	A	No posee	AD	A	NA	Si	No posee			El personal no recibe ningún tipo de capacitación formal para la atención a personas con movilidad y/o comunicación reducida. Como se dijera anteriormente, sólo cuentan con la información de la página web. El edificio tiene dos niveles pero, como se afirmara anteriormente, la información al público sólo se brinda en planta baja. El mostrador de atención es alto para personas que circulan en silla de ruedas.
Alojamiento Ver foto nº 4	A	AD	Si	A	AD	A	A	A	Si	No	Si	No	En este caso se evaluaron las condiciones de accesibilidad de los establecimientos accesibles, los cuales presentan distintas categorías: ▪ 23 establecimientos tres estrellas (62% del total accesible); ▪ 5 establecimientos dos estrellas (13% del total accesible); ▪ 4 establecimientos una estrella; 4 albergues turísticos (11% del total accesible) y ▪ 1 hotel cinco estrellas (3% del total accesible). ▪

Grilla síntesis relevamiento de ACCESIBILIDAD urbano- edilicia y comunicacional	ENTORNO			ENTRADA		PLANTA BAJA			PLANTA ALTA	SEÑALIZACIÓN NO VISUAL			OBSERVACIONES PARTICULARES
	ESTACIONA- MIENTO	VEREDAS Y SENDEROS	BANCOS DESCANSO	ENTRADA PRINCIPAL	ENTRADA SECUNDARIA	RECORRIDOS INTERNOS	SANITARIO ADAPTADO	MOSTRADOR DE ATENCION	ASCENSOR	BRILLE	PISOS GUÍA CAMBIO DE TEXTURA Y COLOR	AUDITIVA	
RECURSOS													Se indica condición de accesibilidad de estacionamiento, entrada, recorridos, servicios y aspectos relevantes conforme al uso.
Gastronomía Ver foto nº 5	AD	AD	—	AD	—	AD	AD	NA	No	No	No	No	Al igual que en el caso del alojamiento, aquí fueron evaluadas las condiciones de accesibilidad de los establecimientos accesibles: <ul style="list-style-type: none"> 6 restaurantes (50% del total accesible); 4 confiterías y/o casa de té (34% del total accesible); 1 pizzería (8% del total accesible) y 1 restaurante en el Cerro Chapelco (8% del total accesible).
Prestadores de servicios turísticos Ver foto nº 6	AD	AD	—	AD	—	AD	No	A	No	No	No	No	No existe ninguna agencia de viajes que brinde asistencia a personas con movilidad y/o comunicación reducida, no hay capacitación específica para su atención ni ayudas técnicas para el ascenso, descenso y traslado de los usuarios de servicios turísticos.
Costanera del Lago Lácar Ver foto nº 7	A Seña- lizado	A	SI	—	—	—	No posee	—	—	—	SI	—	Hay rampas que hacen posible el acceso a la playa. A lo largo del paseo peatonal sobre la costanera se dispone de bancos bajos separados por pequeños intervalos. No hay desniveles en el paso de las calles que desembocan en la línea de la costanera y el paseo propiamente dicho; sí se observa un cambio de textura del suelo que diferencia la parte peatonal y la calle.
Mirador Arrayán Ver foto nº 8	NA	AD	SI	—	—	—	No posee	—	—	No posee Recorridos y usos exteriores			El acceso a los miradores es posible por medio de rampas. Los miradores poseen barandas, rampa para discapacitados.
Playa Catritre Ver foto nº 9	NA	NA	NO	NA	—	NA	No posee	NA	—	No posee Recorridos y usos exteriores			Dadas sus características naturales es un lugar de difícil acceso para personas con movilidad y/o comunicación reducida. No cuenta con facilidades técnicas ni adaptaciones del terreno.

Grilla síntesis relevamiento de ACCESIBILIDAD urbano- edilicia y comunicacional	ENTORNO			ENTRADA		PLANTA BAJA			PLANTA ALTA	SEÑALIZACIÓN NO VISUAL			OBSERVACIONES PARTICULARES
	ESTACIONA- MIENTO	VEREDAS Y SENDEROS	BANCOS DESCANSO	ENTRADA PRINCIPAL	ENTRADA SECUNDARIA	RECORRIDOS INTERNOS	SANITARIO ADAPTADO	MOSTRADOR DE ATENCION	ASCENSOR	BRILLE	PISOS GUÍA CAMBIO DE TEXTURA Y COLOR	AUDITIVA	
RECURSOS													
Cerro Chapelco Ver foto nº 10	A Señali- zado	AD	NO	NA	NO	AD	A	NA	—	No posee Recorridos y usos exteriores			El Cerro Chapelco cuenta con un programa pensado y armado para personas con movilidad y/o comunicación reducida. Se ofrece así, la posibilidad de realizar esquí adaptado a cualquier tipo de necesidad; para lo cual se cuenta con un equipo especial de instructores especializados. El personal está capacitado para atender los requerimientos de PMCR. Sin embargo, carece de condiciones físicas de accesibilidad.
Excursión a Siete Lagos Ver foto nº 11	—	AD	NO	—	—	—	NO	—	—	No posee Recorridos y usos exteriores			Las agencias locales no cuentan con el equipamiento y/o ayudas técnicas necesarias para el traslado de las mismas
Centro Cívico y Casco Urbano Ver foto nº 12	A Señali- zado	A	NO	—	—	A	No posee	—	—	NO	SI	NO	El casco urbano constituye un espacio fácil de recorrer para las personas con movilidad reducida, ya que el mismo dispone de rampas en prácticamente todas las esquinas y cuenta con una señalización accesible.
Museo Primeros Pobladores Ver foto nº 13	No posee	AD	NO	AD	NO	A	No posee	NA	NO	NO	NO	SI	Una persona en silla de ruedas puede recorrerlo sin dificultad. Hay una cabina fuera del museo, la cual no es accesible para una persona en silla de ruedas, en la cual se puede oír, incluso desde fuera de la cabina, una reseña histórica del lugar.
Museo y Centro de visitantes del Parque Nacional Lanín Ver foto nº 14	No posee	A Con asis- tencia	NO	AD	No posee	A	A	A	No posee	SI	SI	SI	El Centro de Visitantes incorpora criterios de accesibilidad mediante textos de fácil lectura en los espacios de circulación por las salas, el acceso al edificio y sanitarios, y teclado braille y teléfono para hipoacúsicos. Ofrece actividades didácticas que para llevarse a cabo requieren del sentido táctil y del olfato, por lo cual son actividades que integran a todas las personas.

Grilla síntesis relevamiento de ACCESIBILIDAD urbano- edilicia y comunicacional RECURSOS	ENTORNO			ENTRADA		PLANTA BAJA			PLANTA ALTA	SEÑALIZACIÓN NO VISUAL			OBSERVACIONES PARTICULARES
	ESTACIONA- MIENTO	VEREDAS Y SENDEROS	BANCOS DESCANSO	ENTRADA PRINCIPAL	ENTRADA SECUNDARIA	RECORRIDOS INTERNOS	SANITARIO ADAPTADO	MOSTRADOR DE ATENCION	ASCENSOR	BRILLE	PISOS GUÍA CAMBIO DE TEXTURA Y COLOR	AUDITIVA	
La Pastera, Museo del Che Ver foto nº 15	No posee	AD	No posee	A	No posee	—	A	A	No posee	No	No	No	Cuenta con una rampa de acceso al salón principal, 2 rampas móviles en el interior para acceder a los sanitarios y a la sala de venta. La información se brinda a través de escritos, videos, música y fotografías.
Sala Municipal de Exposiciones Ver foto nº 16	No posee	AD	SI	NA	A	A	A	A	—	No	No	No	La sala de exposiciones no presenta desniveles, el espacio es amplio y hay sillones con mesas bajos. El piso no presenta cambio de color ni de textura. No hay ayuda técnica para asistir a personas con movilidad y/o comunicación reducida.
Centro Cultural y Sala de Cine COTESMA Ver foto nº 17	No posee	AD	No posee	A	No posee	AD	NA	AD	—	No	Si	No	Hay rampas hacia las sala de proyección del cine, pero no hay lugares reservados para personas en silla de ruedas. Posee señalización de las rampas y puertas de acceso.
Iglesia San José Ver foto nº 18	A señali- zado	AD	No posee	AD	No posee	AD	No posee	—	—	—	No	—	El piso presenta un desnivel sólo hacia los laterales del pasillo principal. Los pasillos que separan los bancos son amplios.
Plazas Ver foto nº 19	A señali- zado	A	SI	—	—	A	No posee	—	—	No posee Recorridos y usos exteriores			Los senderos son amplios, no presentan desniveles abruptos y no hay cambios de textura. Recientemente la plaza ha sido adaptada por lo que cuenta con juegos accesibles para niños con movilidad reducida.

Foto nº 1



Foto nº 2



Foto nº 3



Foto nº 4



Foto nº 5

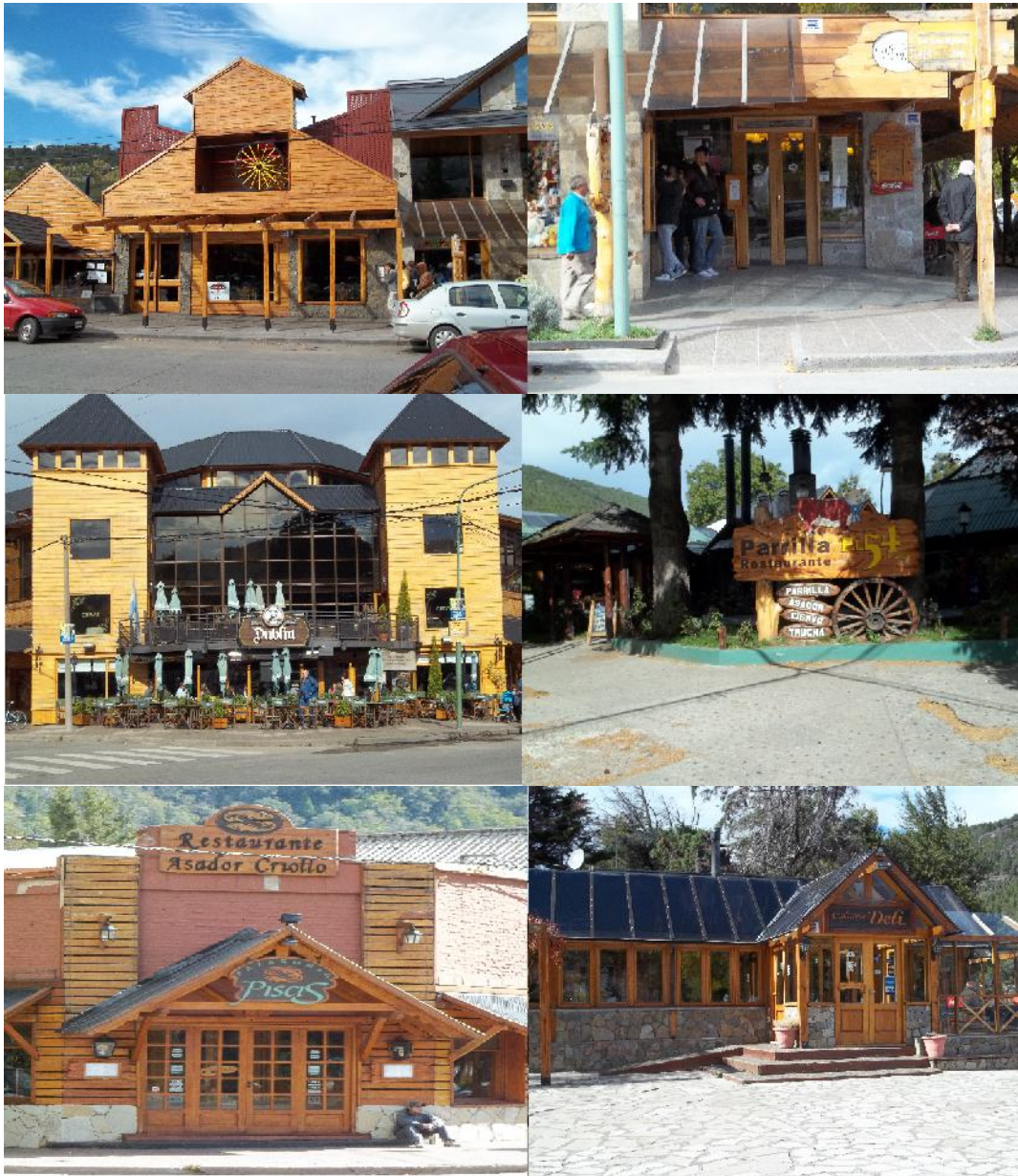


Foto nº 6



Foto nº 7



Foto nº 8



Foto nº 9



Foto nº 10



Foto nº 11



Foto nº 12



Foto n° 13



Foto n° 14



Foto n° 15



Foto n° 16



Foto n° 17



Foto n° 18

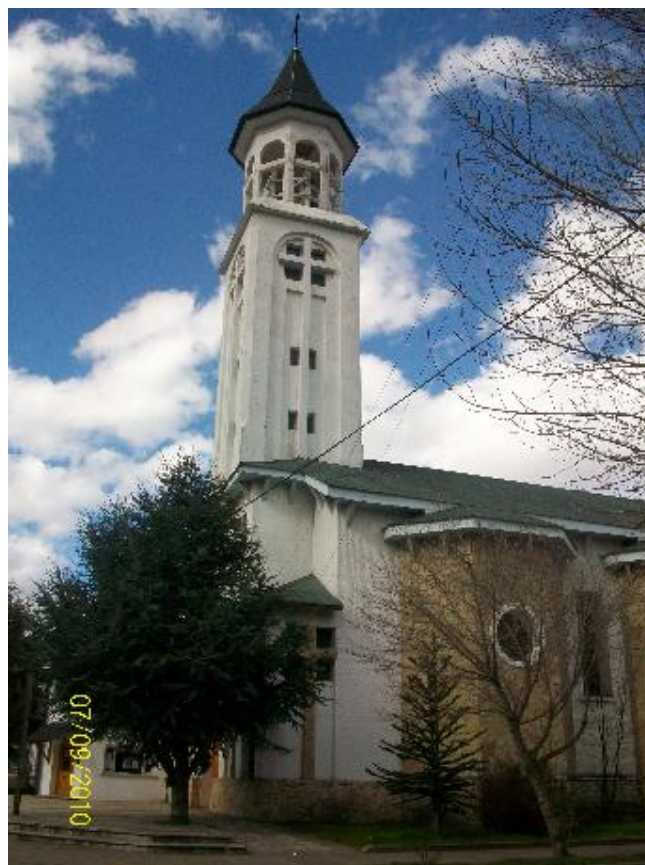


Foto n° 19



3.3 DIAGNÓSTICO

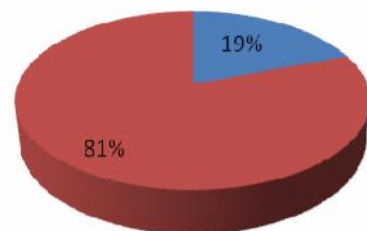
Alojamiento

Categoría	Hotel		Hostería		Cabañas		Apart Hotel		Albergues Turísticos	
	Accesible	No accesible	Accesible	No accesible	Accesible	No accesible	Accesible	No accesible	Accesible	No accesible
5*	1									
4*		2		1						
3*	1	4	4	13	3	21	15	22		
2*	1	6	1	7	1	33	2	20		
1*		1		5		9	4	5		
Total	3	13	5	26	4	63	21	47	4	4

Total Alojamiento	Total accesible	Total no accesible
190	37	153

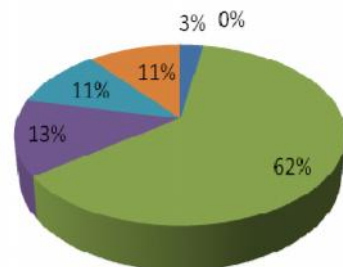
Total de Alojamiento

■ Total accesible ■ Total no accesible



Alojamientos Accesibles

■ 5* ■ 4* ■ 3* ■ 2* ■ 1* ■ albergue



La oferta hotelera total está compuesta por 190 establecimientos, los cuales se diferencian según su categoría en: hoteles, hosterías, cabañas, apart hoteles y albergues turísticos. El 19% de dicha oferta es accesible, lo cual representa un total de 37 alojamientos accesibles distribuidos de la siguiente manera:

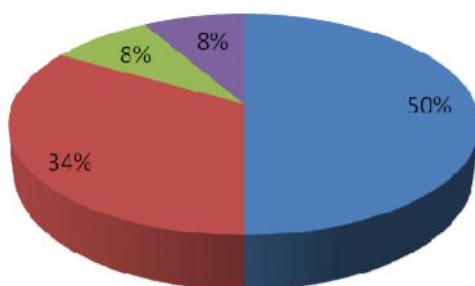
- veintitrés establecimientos tres estrellas (62% del total accesible);
- cinco establecimientos dos estrellas (13% del total accesible);
- cuatro establecimientos una estrella; cuatro albergues turísticos (11% del total accesible) y
- un hotel cinco estrellas (3% del total accesible).

Establecimientos Gastronómicos

Tipo	Total	Accesibles
Restaurantes	48	6
Confiterías	18	4
Pizzerías	13	1
En Chapelco	7	1

Oferta gastronómica accesible

■ Restaurantes ■ Confiterías ■ Pizzerías ■ En Chapelco



La oferta gastronómica actual se compone de un total de 86 establecimientos, de los cuales sólo el 14% es accesible. Dicho porcentaje es representado por:

- seis restaurantes (50% del total accesible);
- cuatro confiterías y/o casa de té (34% del total accesible);
- una pizzería (8% del total accesible) y
- un restaurante en el Cerro Chapelco (8% del total accesible).

En los gráficos anteriores es posible observar que la ciudad de San Martín de los Andes posee una amplia oferta hotelera y gastronómica.

En cuanto al alojamiento, se puede afirmar que la ciudad cuenta con una oferta accesible de diferentes categorías, lo cual es de suma importancia, ya que esto permite al turista elegir establecimientos accesibles que no son excluyentes en cuanto a la tarifa.

Respecto de la gastronomía, se observa un menor porcentaje de establecimientos accesibles que en la hotelería, lo cual a mi criterio, obedece a la implementación de las Directrices para Alojamientos Accesibles y la falta de regulación por parte del municipio de los establecimientos gastronómicos en cuanto a la accesibilidad que deben brindar a sus clientes. A pesar de ello, es oportuno señalar aquí que en la actualidad el municipio exige a los nuevos emprendimientos gastronómicos que cuenten con accesibilidad para otorgarles la habilitación municipal.

Prestadores de servicios turísticos

En este punto es necesario señalar que la ciudad no cuenta con operadores turísticos cuya oferta sea accesible. Esto se observa en la carencia de personal capacitado y/o especializado para tratar con personas con movilidad y/o comunicación reducida durante la prestación del servicio. Asimismo, las agencias locales tampoco cuentan con el equipamiento suficiente para facilitar el traslado y/o estancia de turistas con movilidad reducida.

Sin embargo, existen operadores turísticos y sitios web que ofrecen sus servicios en la ciudad debido a las facilidades de acceso e interés por el turismo para personas con necesidades no convencionales que presenta San Martín de los Andes. Algunas de las actividades ofrecidas son: parapente, snorkeling, buceo, pesca embarcada, rafting, kayak, tour fotográficos y equinoterapia.

El siguiente cuadro refleja, a modo de síntesis, el diagnóstico de los recursos turísticos de la ciudad en cuanto a la accesibilidad que presentan en las variables analizadas. Estas variables son:

Información previa y durante la estadía

- Medio Físico:
 - Estacionamiento
 - Acceso al predio
 - Acceso al edificio
 - Altura del mostrador de atención
 - Sanitario público adaptado
 - Ancho de pasillos
 - Espacios de uso con superficies amplias
- Comunicación:
 - Cartelería, Señalética y Folletería
 - Letras grandes, macrotipos, Braille
- Atención al Cliente:
 - Capacitación para el trato de personas con movilidad y/o comunicación reducida.

De esta manera, se evalúa la condición de las variables para cada caso, clasificándose los recursos en *accesible*, *accesible con dificultad o con asistencia* y *no accesible*, según el grado en que cumplan con la Ordenanza 3395 “Barreras Físicas en el Ámbito Urbano, Arquitectónico y de Transporte” de esta ciudad y las Directrices de Accesibilidad para Alojamientos Turísticos.

Criterios de valoración: **A** Accesible **AD** Accesible con dificultad o con asistencia **NA** No accesible

Recursos	Información		Medio Físico					Comunicación			Atención al Cliente	Observaciones Particulares
	Previa	En Estadía	Estacionamiento	Acceso	Altura del mostrador	Sanitario	Espacios amplios	Cartelería	Señalética	Folletería	Capacitación del personal	
Alojamiento	A	A	A	AD	AD	A	A	AD	AD	AD	A	Variada oferta en alojamientos accesibles en cuanto a tarifas según categoría.
Establecimientos gastronómicos	A	NA	A	AD	NA	AD	AD	NA	NA		NA	Falta de conciencia y voluntad por parte de los propietarios. La mayoría no cuenta con menú en braille.
Prestadores de servicios turísticos	AD	NA	A	AD	AD	NA	AD	AD	AD	NA	AD	Falta de exigencias por parte del municipio en cuanto a la regulación de la actividad y accesibilidad.
Atractivos Turísticos	A	A	A	AD	—	AD	A	AD	AD	AD	AD	Adaptación de diversos sitios naturales para que sean accesibles a todas las personas.

3.4 CONCLUSION

Luego de haber realizado el presente trabajo, de observar y analizar el accionar de los diversos actores sociales que participan en la ciudad de San Martín de los Andes (SMA) en relación a la temática accesibilidad y turismo, se arriba a una serie de observaciones a modo de conclusión.

El tema accesibilidad está presente en distintos ámbitos de la ciudad, pudiéndose considerar el mismo un tema cotidiano en la vida de esta sociedad e instalado en la misma. Sin embargo, se observan diferencias según el enfoque desde el que se trate la temática, distinguiéndose las siguientes perspectivas:

- **La propuesta política de declarar a SMA municipio accesible:** Desde el Municipio, y basándose en la oportunidad que brinda el crecimiento sostenido de la actividad turística, se apunta a consolidar un destino turístico accesible para todas las personas. Con dicho objeto, el Municipio desarrolla diversas acciones para que la población tome conciencia de las necesidades de las personas con movilidad y/o comunicación reducida, para así lograr una atención integral a estas personas y tender a que SMA sea un lugar accesible, disfrutable para todos los turistas independientemente de su condición.
- **La CAEBS:** A diferencia de la postura adoptada por el Municipio, esta Comisión considera que el tema accesibilidad va más allá de lo que es el turismo accesible y que se trata de construir una ciudad accesible, lo cual tiene que ver, además, con una problemática que abarca otras cuestiones.

Aquí se considera la accesibilidad como algo general, no se trata sólo de turismo sino de convivir con lo diferente en todo sentido. Esto va más allá de lo físico y abarca todos los aspectos de las actividades de la vida diaria y de relación socio-laboral.

El principal objetivo que persigue y guía el accionar de la CAEBS es generar conciencia en la comunidad. Así, han logrado instalar la idea de una *ciudad para todos*, que sea amable con todas las personas sin importar la condición de cada una. En este sentido, se evidencia una visión más amplia que pretende lograr un cambio substancial en la vida de las personas con movilidad y/o comunicación reducida.

- **La realidad actual relevada:** A través del relevamiento realizado es posible detectar ciertas incompatibilidades entre lo que se pretende desde lo político, desde las instituciones involucradas tanto públicas como privadas y lo que en realidad sucede en la ciudad.

A modo de ejemplo, cabe mencionar que no existen condiciones de accesibilidad en las playas de SMA. Esto es incompatible con el hecho de que el principal atractivo turístico de la ciudad en la temporada de verano es el lago. Sin embargo, no se cuenta con ningún tipo de ayuda técnica que permita el acceso de una persona con movilidad reducida a la orilla del lago ni al agua (no hay sillas anfibas ni pasarelas que permitan el tránsito de una persona en silla de ruedas).



Otro hecho que resulta incompatible con los objetivos políticos de construir un “*destino para todos*” es la falta de capacitación del personal de la Oficina de Información Turística sobre el trato a personas con movilidad y/o comunicación reducida. Esto resulta incongruente con dichos objetivos si se considera que la información es un elemento fundamental en la experiencia turística de estas personas y el personal no posee herramientas para transmitir correctamente información a las mismas.

Por otra parte, el transporte público de pasajeros no cumple con los criterios de accesibilidad establecidos en la Ordenanza 3395.

Por último, otro incumplimiento de la Ordenanza lo representan la mayoría de las obras en la vía pública, las cuales, según el inciso g) del artículo 3º de dicha Ordenanza, “deberán estar señalizadas y ser y protegidas por vallas estables y continuas con luces rojas permanentes, disponiéndose los elementos de manera tal que los no videntes puedan detectar a tiempo la existencia del obstáculo”. Las siguientes fotografías permiten visualizar la situación mencionada. Esto se repite en todas las obras en construcción, incluso en el caso céntrico de la ciudad, tal es el caso que se muestra en la fotografía.



Esta situación puede ser revertida a partir del trabajo mancomunado de los actores involucrados. A continuación se presentan una serie de propuestas cuya implementación, a partir de un trabajo integrado y coordinado, puede constituir un medio para articular las visiones expuestas en el trabajo.

3.5 PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES

A continuación se enumera una serie de recomendaciones técnicas cuya implementación sería beneficiosa para desarrollar un plan de sensibilización que alcance tanto a los residentes, los prestadores de servicios turísticos como a los turistas que eligen la ciudad de San Martín de los Andes como destino vacacional.

De esta manera sería posible minimizar las incompatibilidades que existen entre la propuesta política del Municipio y lo que en realidad sucede en la ciudad:

Municipio y educación:

- Incorporar la temática Accesibilidad en los planes de estudio del nivel primario y secundario para incrementar la conciencia social sobre la problemática. Sería necesario elaborar la propuesta conjuntamente con directivos y docentes, tanto de las escuelas municipales como provinciales, en base a experiencias realizadas en otras ciudades argentinas o españolas preferentemente.

Municipio y prestadores:

- Implementar un sistema de Normalización y Certificación de Calidad mediante la aplicación de directrices sobre accesibilidad en establecimientos gastronómicos y prestadores de servicios turísticos. De esta manera, es posible generar un sistema de certificación de calidad que distinga a los establecimientos que mejor cumplan con las mismas, mejorando así la oferta de turismo accesible en la ciudad.

Por medio de este sistema de certificación de calidad es posible lograr:

- Mejoramiento en los sistemas de gestión y eficiencia en el uso de los recursos;
- Preocupación creciente de los consumidores y usuarios por prácticas ambientales responsables;
- Mejor posicionamiento de los destinos turísticos tanto local como internacionalmente.
- Implementar cursos de capacitación que tiendan a la sensibilización de los operadores turísticos y permitan brindar mayor calidad en la atención al cliente.
- Implementar un Manual de Procedimiento para la atención de personas con movilidad y/o comunicación reducida de modo que se logre una atención de calidad a las mismas.
- Incorporar la variable movilidad y/o comunicación reducida en las encuestas que realiza el Departamento de Estadísticas de la Secretaría Municipal de Turismo. Esto permitiría evaluar el devenir de la actividad en cifras que reflejen la evolución cualitativa y cuantitativa del turismo accesible. Así, a través del seguimiento de esta información, sería posible contar con datos útiles para la toma de decisiones en cuanto al mejoramiento de la oferta accesible.
- Promover un evento deportivo que posibilite la participación de personas con movilidad y/o comunicación reducida en el cual la ciudad sea anfitriona de personas provenientes, en principio, de distintos puntos del país. De esta manera, se estaría generando un evento programado que funcionaría como atractivo y generador de actividades turísticas accesibles

Municipio y ONGs:

- Articular las ONGs locales para trabajar de manera integrada con la Municipalidad en el desarrollo de actividades turístico recreativas accesibles destinadas a la comunidad local.
- Implementar facilidades técnicas en el transporte público de pasajeros, como rampas en las unidades de transporte, paradas de colectivo con bajada a la calle, señalética, etc.

4. ANEXO DOCUMENTAL

4.1 Fichas de relevamiento

Ficha de Relevamiento

- Nombre: Aeropuerto Aviador Carlos Campos
- Jerarquía: Cero.
- Localización/Ubicación: El aeropuerto se ubica en el kilómetro 20 de la Ruta Nacional 234, 22 km al suroeste de San Martín de los Andes.
- Descripción: El edificio es accesible. Cuenta con servicio de alquiler de autos. A su vez, el aeropuerto Chapelco dispone de sala Vip, teléfonos públicos y acceso a Internet Wi-Fi. En cuanto a gastronomía, el aeropuerto dispone de café y bar; además de contar con tiendas de compras, prensa y tabaco, artículos de suvenires y chocolates.
- Medios de acceso: Una variada oferta de transportes urbanos, desde taxis, remises, camionetas y autos de alquiler, facilita el traslado desde ciudad hasta el aeropuerto y viceversa.
- Estacionalidad: Frecuencias diarias en temporada alta (invierno y verano).
- Accesibilidad:
 - Senderos: Los senderos y recorridos internos son accesibles sólo en planta baja, ya que no posee ascensor.
 - Estacionamiento: La playa de estacionamiento tiene una capacidad cercana a los 150 vehículos. No existen plazas reservadas para minusválidos.
 - Acceso: El acceso al edificio es posible mediante escaleras y rampa de acceso, la cual no posee barandas laterales.
 - Circulación horizontal y vertical accesible: La circulación horizontal es accesible, pero no se dispone de ascensor para acceder al primer piso.
 - Sanitarios: Posee baño accesible ubicado en la planta baja.
 - Usos y equipamientos: Se dispone de servicios para personas que necesiten asistencia especial. Se debe coordinar previamente con su compañía aérea o de viajes.
 - Información: Puesto de información general y turística, no cuenta con información accesible.
 - Comunicación, iluminación y señalización accesibles: La señalización es accesible en cuanto a la iluminación y disposición de la cartelería.
 - Capacitación del personal: El personal no está capacitado para atender requerimientos de personas con movilidad y/o comunicación restringida.
 - Características y observaciones de interés: El personal no se encuentra capacitado para responder cuestiones referidas a las condiciones de accesibilidad.
 - Documentación: Página Oficial de San Martín de los Andes y observación personal.



En estas fotografías se puede observar la puerta de acceso al edificio el interior del mismo. Se puede ver que el aeropuerto cuenta con espacios amplios para el desplazamiento de las personas y asientos de descanso. La planta es inaccesible para personas en silla de ruedas, al igual que los mostradores de atención.



Ficha de Relevamiento

- Nombre: Terminal de Ómnibus
- Localización/Ubicación: General Villegas esq. Coronel Díaz.
- Descripción: La Terminal se encuentra situada frente al Lago Lácar. Cuenta con cinco plataformas para el arribo y partida de ómnibus. La estacionalidad se observa en la mayor frecuencia de servicios en temporada alta (verano e invierno).
- Accesibilidad:
 - Senderos: Los senderos de acceso desde la calle son accesibles con dificultad.
 - Estacionamiento: Existe un espacio reservado y señalizado para el estacionamiento de autos que transportan personas con movilidad reducida, en el cual hay una rampa que permite el acceso a la plataforma donde se abordan los colectivos
 - Acceso: El acceso al edificio es posible gracias a las rampas que salvan los desniveles en las puertas de acceso.
 - Circulación horizontal y vertical accesible: La circulación dentro del edificio no presenta dificultades ya que sólo hay un nivel, no hay escalones y los pasillos son amplios. En cuanto a la atención de las empresas, sólo una posee un mostrador bajo.
 - Sanitarios: Posee sanitarios para personas con movilidad reducida.
 - Usos y equipamientos: No cuentan con sillas de ruedas, rampas provisorias y no existe ninguna asistencia técnica para asistir el ascenso y descenso a los ómnibus y/o para circular dentro del edificio.
 - Información: La información ofrecida por parte de las empresas hacia los requerimientos de asistencia no es buena.²⁰
 - Comunicación, iluminación y señalización accesibles: Sólo cuenta con señalética accesible.
 - Capacitación del personal: No hay personal capacitado para atender correctamente requerimientos específicos.
- Documentación: Página oficial de San Martín de los Andes y observaciones personales realizadas en el lugar.



En estas fotografías se puede observar la señalización del estacionamiento reservado para personas con movilidad y/o comunicación reducida y la rampa de acceso a la vereda. Además, se puede ver la rampa de acceso en la puerta de entrada principal.



Ficha de Relevamiento

- Nombre: Oficina de Información Turística
- Localización/Ubicación: Av. San Martín esq. J.M. de Rosas
- Descripción: Es un edificio moderno que se encuentra en el centro cívico de la ciudad. Tiene dos niveles pero la información requerida por los turistas se brinda en planta baja.
- Accesibilidad:
 - Estacionamiento: Accesible y señalizado, con rampa de acceso a la vereda.
 - Acceso: Rampa en esquina y en acceso al edificio; no posee barandas pero su inclinación es leve.
 - Circulación horizontal y vertical accesible: El edificio tiene dos niveles pero, como se afirmara anteriormente, la información al público sólo se brinda en planta baja. El mostrador de atención es alto para personas que circulan en silla de ruedas.
 - Sanitarios: Hay sanitario público accesible.
 - Usos y equipamientos: La Oficina cuenta con una silla de ruedas que se encuentra a disposición de cualquier persona que la necesite durante su estadía en la ciudad. La silla fue cedida por la ONG Puentes de Luz.
 - Información: Se limita a la información disponible en la página oficial de turismo.
 - Comunicación, iluminación y señalización accesible: Sólo la señalización es accesible; la comunicación sólo se brinda de manera oral y escrita.
 - Capacitación del personal: El personal no recibe ningún tipo de capacitación formal para la atención a personas con movilidad y/o comunicación reducida. Como se dijera anteriormente, sólo cuentan con la información de la página web.
- Documentación: Observación personal en el lugar.



Aquí se observa la rampa en esquina, el estacionamiento reservado y la rampa en el acceso al edificio, la cual no posee barandas pero cuya inclinación es leve. También se pueden ver las fajas en las puertas de entrada, las cuales cumplen la función de “guía” para personas con disminución visual.



Ficha de Relevamiento

- Nombre: Costanera del Lago Lácar
- Jerarquía: Uno
- Localización/Ubicación: Costa este del Lago Lácar.
- Descripción: El lago presenta una playa arenosa y extensa apta para actividades deportivas y recreativas. En el centro se encuentra el muelle donde se realizan las principales actividades náuticas. El paseo de la costanera dispone de un deck con rampa que permite acceder a la playa a personas con movilidad reducida; confiterías, áreas de esparcimiento y la Estación de Captura y Reproducción de peces.
- Evaluación Turística:
 - Atractividad: Media
 - Aptitud: Alta
 - Disponibilidad: Alta
- Accesibilidad:
 - Senderos: Los senderos son transitables sin dificultad, ya que no presentan desniveles y poseen cambio de textura entre la calle y el paseo peatonal.
 - Estacionamiento: Hay estacionamiento accesible.
 - Acceso: El acceso se realiza desde la calle sin desniveles.
 - Circulación horizontal y vertical accesible: Hay rampas que hacen posible el acceso a la playa. A lo largo del paseo peatonal sobre la costanera se dispone de bancos bajos separados por pequeños intervalos. No hay desniveles en el paso de las calles que desembocan en la línea de la costanera y el paseo propiamente dicho; sí se observa un cambio de textura del suelo que diferencia la parte peatonal y la calle.
 - Sanitarios: No hay sanitarios accesibles.
 - Usos y equipamientos: La tranquilidad del agua permite practicar diversos deporte como canotaje, kayak, velerismo, buceo y bicicletas de agua, que se pueden alquilar en el lugar, especialmente en el sector que ocupa el Club Náutico local.
 - Comunicación, iluminación y señalización accesibles: Existe un cartel que describe la ubicación del lago Lácar en el Parque Nacional Lanín. En el mapa las referencias no tienen relieve ni tamaño apto para que una persona con disminución visual pueda interpretarlo. Además, el paseo cuenta con cartelera que señala la ubicación de las rampas de acceso a la playa.
- Características y observaciones de interés: Es un paseo con posibilidades de accesibilidad, ya que el mismo presenta un solado que integra los espacios vehiculares y peatonales a un mismo nivel. Mediante rampas se accede al extenso deck y a la playa.
- Documentación: Página oficial de San Martín de los Andes y observaciones personales realizadas en el lugar.



En la fotografía superior se ve la explanada de acceso al lago, la cual no presenta barreras físicas. En la fotografía inferior puede verse la rampa de acceso a la playa, la misma presenta una inclinación pronunciada y no posee baranda lateral.





Aquí se ve la rampa que permite el acceso a la playa desde la costanera del lago. En la fotografía inferior se observa el cambio de piso y los postes que separan el paseo peatonal de la calle.





En este caso, se observa la presencia de bancos para el descanso de las personas que transitan por el lugar. También se ve el cambio de textura en el piso de piedra y el deck de madera. En la fotografía inferior se ve la presencia de dos escalones improvisados para descender a la playa, los mismos constituyen una barrera física para las personas con movilidad y/o comunicación reducida; además no están señalizados.



Ficha de Relevamiento

- Nombre: Mirador Arrayán
- Jerarquía: Uno.
- Localización/Ubicación: El mirador se encuentra al suroeste de la ciudad, sobre la antigua ruta que unía a San Martín de los Andes con Bariloche.
- Descripción: Es un paseo cercano al casco urbano, con dos miradores, Arrayán y Centenario, desde los cuales se aprecia la una vista panorámica del lago Lácar y de la ciudad. Durante el ascenso, lo primero que se encuentra son los restos edilicios del ex Hotel Sol de los Andes. Una vez en el mirador, se observa la ciudad debajo, el muelle y los barcos, el cerro Bandurrias al frente, y el espejo de agua prolongándose hacia el Pacífico, rodeado de cordones montañosos, bahías y bosques.
- Acceso:
 - Medios de acceso: El paseo, en el cual se recorren 5 km, tiene una duración menor de medio día. Se puede realizar en auto, caminando o en bicicleta.
 - Estacionalidad: Puede realizarse en cualquier época del año.
- Evaluación Turística:
 - Atractividad: Alta.
 - Aptitud: Alta.
 - Disponibilidad: Alta.
- Accesibilidad:
 - Senderos: Los senderos presentan las características típicas del camino de montaña, por lo cual se debe acceder en auto; pero una vez en el mirador, la circulación en el lugar es accesible.
 - Estacionamiento: Los autos se estacionan al margen de la ruta, no hay señalización específica.
 - Acceso: El acceso a los miradores es posible por medio de rampas.
 - Circulación horizontal y vertical accesible: Los miradores poseen barandas y rampa para discapacitados.
 - Sanitarios: No hay sanitarios.
 - Usos y equipamientos: Existe una reconocida casa de té, ubicada en una antigua vivienda.
 - Comunicación, iluminación y señalización accesibles: Existen ilustrativos carteles informativos.
- Documentación: Página oficial de San Martín de los Andes y observaciones personales realizadas en el lugar.



En esta fotografía se aprecia uno de los miradores, el cual posee escalones y rampas para salvar los desniveles y poder acceder a la vista panorámica que ofrece el lugar.

Ficha de Relevamiento

- Nombre: Playa Catritre
- Jerarquía: Uno.
- Localización/Ubicación: La playa se encuentra a 5 km. del centro de la ciudad en dirección sur sobre la Ruta Nacional 234.
- Descripción: El balneario, ubicado sobre el lago Lácar y dentro del parque nacional Lanín, es el más próximo a la ciudad de San Martín de los Andes. Es una bahía que ofrece la posibilidad de para pasar el día, con áreas de picnic, acampe, proveeduría y restaurante.
- Acceso:
 - Medios de acceso: Vehículo particular, caminando, en bicicleta o a través del transporte público que diariamente (en verano) realiza el servicio entre la ciudad y la playa.
 - Estacionalidad: Verano.
- Evaluación Turística:
 - Atractividad: Alta.
 - Aptitud: Media.
 - Disponibilidad: Media.
- Accesibilidad:
 - Sanitarios: No cuenta con sanitarios accesibles.
 - Usos y equipamientos: Camping organizado, un camping agreste propiedad de la comunidad mapuche, un restaurante abierto todo el año, alquiler de actividades náuticas y área recreativa diurna.
 - Características y observaciones de interés: Catritre es el balneario elegido por la mayoría de de las personas en verano. Dadas sus características naturales es un lugar de difícil acceso para personas con movilidad y/o comunicación reducida. No cuenta con facilidades técnicas ni adaptaciones del terreno.
- Documentación: Página Oficial de San Martín de los Andes y observación personal.



En estas fotografías se observa la playa, donde las barreras impuestas por el terreno no son salvadas por ninguna ayuda técnica, por ejemplo, no existe una pasarela sobre la arena que permita a una persona en silla de ruedas acceder a la orilla del lago. Debajo se aprecia la proveeduría del camping, la cual también presenta barreras en su acceso y en la prestación de servicios.



Ficha de Relevamiento

- Nombre: Cerro Chapelco
- Jerarquía: Tres.
- Localización/Ubicación: El Centro de esquí se encuentra sobre la ruta Provincial 19, a 20 km. de la ciudad aproximadamente.
- Descripción: Chapelco es un centro de deportes invernales ideal para toda la familia por su variedad de pistas, aptas para todos los niveles.

Con una altura de 1940 metros, posee un largo máximo de pista de 5,3 kilómetros. Sus pendientes van desde los 20° hasta 45°, ofreciendo una amplia gama de dificultades en sus más de 20 pistas habilitadas para todos los niveles de esquí y snowboard del visitante.

- Acceso:
 - Medios de acceso: Se accede por la ruta provincial N° 19 en auto particular, transfers ofrecidos por las agencias de viajes locales y el transporte público local. Los automóviles deben respetar las medidas de seguridad impuestas por vialidad nacional (cadenas en las ruedas).
 - Estacionalidad: El mayor nivel de actividad se presenta en la temporada invernal, aunque durante la primavera y el verano el cerro ofrece variadas actividades de turismo aventura.
- Evaluación Turística:
 - Atractividad: Alta
 - Aptitud: Alta.
 - Disponibilidad: Media.
- Accesibilidad:
 - Usos y equipamientos: Chapelco brinda interesantes alternativas de esparcimiento para toda la familia: paseos en motonieves, en trineos tirados por perros siberianos, trekking con raquetas para nieve y un exclusivo Snow Park, repleto de saltos.

Además de paradores, refugios y restaurantes, Chapelco ofrece alternativas fuera de la temporada invernal. Así, es posible realizar diversas actividades, tales como cabalgatas, canopi, mountain bike, trekking, golf, palestra y variados juegos infantiles en el Parque de los Chicos.

Cabe destacar que el Cerro Chapelco cuenta con un programa pensado y armado para personas con movilidad y/o comunicación reducida que quieren disfrutar de la nieve y el esquí. Se ofrece así, la posibilidad de realizar esquí adaptado a cualquier tipo de necesidad; para lo cual se cuenta con un equipo especial de instructores especializados.

La escuela cuenta con material especial, como las ocho sillas biesquí o monoesquí y toda clase de aparatos aplicables para sortear los distintos tipos de discapacidad que pueda tener una persona, pues para cada caso, el equipo de esquí adaptado de la escuela emplea un esquema adecuado a las necesidades particulares.

- Capacitación del personal: El personal está capacitado para atender los requerimientos de PMCR.
- Documentación: Página Oficial de San Martín de los Andes, folletería turística, Diario La Nación, Viernes 10 de Agosto de 2007.



Ficha de Relevamiento

- Nombre: Excursión a Siete Lagos
 - Jerarquía: Dos.
 - Localización/Ubicación: Corredor turístico sobre la Ruta Nacional 234, comprendido entre la ciudad de San Martín de los Andes y Villa La Angostura.
 - Descripción: El tramo de la ruta nacional 234 que une a las localidades de San Martín de los Andes y Villa La Angostura es el circuito turístico regional por excelencia.
 - Acceso:
 - Medios de acceso: Vehículo propio y tranfers ofrecidos por las agencias de viajes locales.
 - Estacionalidad: El paseo se puede realizar fuera de la temporada invernal, ya que al ser un camino de montaña, el mismo es intransitable durante el invierno debido a fuertes nevadas y lluvias.
 - Evaluación Turística:
 - Atractividad: Alta.
 - Aptitud: Media.
 - Disponibilidad: Media.
 - Características y observaciones de interés: El circuito de Siete Lagos es la excursión más conocida y requerida por las personas que visitan San Martín de los Andes. Al ser un camino de montaña, su trayecto es realizado mayormente en automóvil, por lo cual no presenta dificultades para personas con movilidad reducida. Asimismo, los miradores visitados en el transcurso del viaje no presentan barreras que obstaculicen el desplazamiento.
- Sin embargo, es oportuno señalar aquí que las agencias locales no cuentan con el equipamiento y/o ayudas técnicas necesarias para el traslado de las mismas.
- Documentación: Página Oficial de San Martín de los Andes, folletería turística y observaciones personales.



Aquí se observa uno de los miradores que ofrece el recorrido, el mismo no presenta desniveles que obstaculicen el acceso a la vista panorámica. Los carteles que se encuentran en los miradores no ofrecen elementos accesibles que permitan a personas ciegas o con disminución visual apreciar en relieve el paisaje circundante.

Ficha de Relevamiento

- Nombre: Centro Cívico y Casco Urbano
- Jerarquía: Cero.
- Descripción: El casco urbano constituye un espacio fácil de recorrer para las personas con movilidad reducida, ya que el mismo dispone de rampas en prácticamente todas las esquinas y cuenta con una señalización accesible.

La mayor cantidad de servicios se encuentran sobre la céntrica calle San Martín, principal calle de circulación única hacia el lago Lácar. En el centro cívico convergen la plaza principal, la Oficina de Turismo, el edificio municipal, la ex Intendencia del Parque Nacional Lanín y las oficinas del Correo y el Banco de la Nación Argentina.

La mayoría de los restaurantes se ubican sobre la calle Villegas, paralela a la principal, en cuyo inicio sobre el lago Lácar se encuentra la Terminal de Ómnibus.

Durante todo el año las ofertas de esparcimiento incluyen múltiples opciones, con céntricas cafeterías, pubs, casino, salas cinematográficas y teatrales, que se suman a paseos y circuitos que recorren la ciudad.

- Evaluación Turística:
 - Atractividad: Media
 - Aptitud: Alta.
 - Disponibilidad: Alta.
 - Accesibilidad:
 - Senderos: Las calles y veredas céntricas son accesibles para la circulación de personas con movilidad y/o comunicación reducida.
 - Estacionamiento: La ciudad cuenta con estacionamientos accesibles en la mayoría de las calles céntricas.
 - Circulación horizontal y vertical accesible: La circulación es accesible gracias a las rampas disponibles en todas las esquinas de las calles céntricas y a la textura de las veredas.
 - Comunicación, iluminación y señalización accesibles: El casco urbano de la ciudad dispone de señalización accesible.
 - Características y observaciones de interés: La mayoría de las esquinas del área centro de la ciudad (Avda. San Martín, Villegas y Gral. Roca) cuentan con rampas. Algunas de ellas están señalizadas con un cartel de 1.20 ms. de altura. Mediante volantes y otras campañas se recomienda a los automovilistas no obstruir las mismas. En el casco céntrico se han previsto un total de 15 dársenas para estacionamiento de vehículos para discapacitados. Las mismas son pintadas regularmente por vecinos e instituciones locales.
- Existen 80 teléfonos públicos en toda la ciudad. Muchas de las cabinas ubicadas en el casco céntrico son accesibles en silla, tienen los aparatos instalados a baja altura, poseen una marca en el teclado que permite identificar el centro del mismo y aumentador de volumen del auricular.
- Documentación: Página Oficial de San Martín de los Andes y observación personal.



En la fotografía superior se puede ver la presencia de rampas en ambas esquinas, ubicadas al mismo nivel sobre la franja peatonal. En la fotografía inferior se observa una dársena de estacionamiento señalizada y reservada para personas con movilidad y/o comunicación reducida.





Esta fotografía muestra una de las cabinas telefónicas públicas accesibles que se encuentran en el casco urbano de la ciudad. La puerta abre hacia afuera y permite el acceso y uso de una persona en silla de ruedas.

Ficha de Relevamiento

- Nombre: Museo Primeros Pobladores
- Jerarquía: Cero.
- Localización/Ubicación: El museo se ubica en pleno centro cívico y es una muy buena propuesta para recorrer paso a paso los orígenes de la ciudad.
- Descripción: El edificio fue construido en el año 1930 para que allí funcionaran en principio una comisión de fomento y dependencias municipales después. El museo conserva sus revestimientos originales y también las chapas de zinc del techo, que gracias a su espesor han soportado el paso de los años.

En su interior, el museo testimonia parte de la historia de la región a través de documentos, fotografías y objetos hallados en excavaciones realizadas en el ejido municipal. Una de sus salas se concentra en la historia de los pueblos originarios y exhibe con una variada colección de elementos de cacharrería, tejidos y platería mapuche. La segunda sala está destinada a contar la historia de las sucesivas migraciones que han dado forma a la localidad, pioneras en el sacrificio y la persecución de sueños.

- Evaluación Turística:
 - Atractividad: Baja.
 - Aptitud: Media.
 - Disponibilidad: Media.
- Accesibilidad:
 - Estacionamiento: No posee estacionamiento accesible.
 - Acceso: Dispone de una rampa en la puerta de acceso.
 - Circulación horizontal y vertical accesible: El edificio tiene un solo nivel; la circulación horizontal es accesible.
 - Sanitarios: No hay sanitarios, pero dispone del uso de los sanitarios de la Oficina de Información Turística, ubicados a unos pocos metros de distancia.
 - Usos y equipamientos: Una persona en silla de ruedas puede recorrerlo sin dificultad. Hay una cabina fuera del museo, la cual no es accesible para una persona en silla de ruedas, en la cual se puede oír, incluso desde fuera de la cabina, una reseña histórica del lugar.
 - Información: No tienen información accesible.
 - Comunicación, iluminación y señalización accesibles: El edificio no cuenta con estas facilidades.
 - Capacitación del personal: El personal se compone de estudiantes de la carrera Guía de Turismo que realizan pasantías. Los mismos no reciben capacitación específica sobre el trato con personas con movilidad y/o comunicación reducida.
- Características y observaciones de interés: Próximamente el edificio será ampliado, por lo cual contará con una cocina para el personal y sanitarios para el público.
- Documentación: Página Oficial de San Martín de los Andes y observación personal.



Aquí se observa la puerta de acceso al museo, la cual posee rampa. Debajo se ve la cabina mencionada anteriormente.



Ficha de Relevamiento

- Nombre: Museo y Centro de Visitantes del Parque Nacional Lanín.
- Jerarquía: Cero.
- Localización/Ubicación: Emilio Frey 749, frente al Centro Cívico.
- Descripción: Es un edificio histórico, remodelado y restaurado que permite al visitante conocer el rol que tuvo la creación del Parque Nacional Lanín a partir del año 1937.

Consta de un hall de informes, dos salas museo, dos salas de biodiversidad, un auditorio para 35 personas, un salón de usos múltiples, una biblioteca, espacios para diseño gráfico, depósitos, oficinas, un local de merchandaising, y cinco núcleos sanitarios, uno para personas con movilidad reducida en planta baja.

- Evaluación Turística:
 - Atractividad: Media.
 - Aptitud: Media.
 - Disponibilidad: Media.
 - Accesibilidad:
 - Senderos: Los senderos que circundan el edificio son accesibles con asistencia.
 - Estacionamiento: El edificio no cuenta con estacionamiento accesible.
 - Acceso: Hay una rampa en la puerta de acceso, aunque la puerta es angosta para el paso de una silla de ruedas.
 - Circulación horizontal y vertical accesible: La circulación horizontal es accesible pero en el primer piso hay exposiciones itinerantes que no pueden ser disfrutadas por una persona que circule en silla de ruedas.
 - Sanitarios: Hay sanitario accesible.
 - Usos y equipamientos: En las salas de exhibición, apelando a texturas, sonidos, siluetas, aromas y colores, se desarrolla, partiendo desde el concepto de biodiversidad, un detalle de especies de flora y fauna particulares del Parque y sus problemas de conservación, continuando con el rol del bosque andinopatagónico como regulador de cuencas hídricas, para cerrar la muestra con apelaciones a los sentidos, un pizarrón para dejar mensajes conservacionistas, y la invitación a conocer el Parque Nacional Lanín.
- El Centro de Visitantes incluye además criterios de uso racional de la energía con sensores de movimiento que regulan la intensidad lumínica en las salas, traducciones de los textos disponibles para el turista extranjero, e incorpora criterios de accesibilidad mediante textos de fácil lectura en los espacios de circulación por las salas, el acceso al edificio y sanitarios, y teclado braille y teléfono para hipoacúsicos.
- Información: La información brindada sobre el lugar y el Parque Nacional no es buena.
 - Comunicación, iluminación y señalización accesibles: La iluminación es tenue, en todas las salas hay luces que se activan automáticamente con sensores de movimiento.
 - Seguridad:
 - Protección contra incendio y alarmas: No posee alarmas pero sí matafuegos.
 - Evacuación: El edificio cuenta con salida de emergencia.

- Capacitación del personal: El personal no está capacitado para atender a personas con comunicación y/o movilidad reducida.
- Características y observaciones de interés: El centro de visitantes ofrece actividades didácticas para reconocer y diferenciar elementos de la naturaleza. Para llevarlas a cabo se requiere del sentido táctil y del olfato, por lo cual son actividades que integran a todas las personas.
- Documentación: Página Oficial de San Martín de los Andes y observación personal.



En esta fotografía se aprecia el frente del edificio, el cual no presenta obstáculos para su acceso desde la vereda.



En la fotografía superior se puede ver parte del parque que rodea al edificio, cuyo tránsito es accesible con asistencia. Debajo, se observa la puerta de acceso, la cual debe ser abierta en ambos lados para permitir el paso de una persona en silla de ruedas y requiere de asistencia para salvar el desnivel que presenta.



Ficha de Relevamiento

- Nombre: La Pastera, Museo del Che
- Jerarquía: Uno.
- Localización/Ubicación: Sarmiento y Rudecindo Roca
- Descripción: El 20 de junio 2008, la Asociación Trabajadores del Estado (ATE), inauguró "La Pastera, museo del Che" un proyecto con el objetivo de contribuir a la reconstrucción de la memoria histórica y popular.

El edificio data del año 1946, fue íntegramente construido en madera. La Pastera le debe el nombre a su función original, la de guardar pasto para los animales que utilizaban los guardaparques. Este galpón fue reciclado con parámetros de museología y arquitectura moderna.

- Evaluación Turística:
 - Atractividad: Media.
 - Aptitud: Media.
 - Disponibilidad: Alta.
- Accesibilidad:
 - Estacionamiento: No posee estacionamiento accesible.
 - Acceso: Cuenta con una rampa de acceso al salón principal, 2 rampas móviles en el interior para acceder a los sanitarios y a la sala de venta.
 - Circulación horizontal y vertical accesible: El edificio ofrece circulación accesible y rampas móviles que permiten salvar los desniveles existentes en algunas salas.
 - Sanitarios: Posee un baño accesible.
 - Usos y equipamientos: La sala principal dispone de paneles dinámicos e informativos que recrean la vida del líder revolucionario, con una biografía que es acompañada por fotografías inéditas. Además, hay en el museo paneles temáticos sobre la visión del Che sobre los trabajadores, la juventud, su concepción del hombre nuevo, Fidel Castro, entre otros temas que completan la muestra.
 - Información: La información se brinda a través de escritos, videos, música y fotografías. Se destaca el audiovisual institucional que muestra además de la historia del museo, imágenes de la inauguración a la que asistió una de las hijas del Che.

Otro soporte informativo es una pantalla de plasma donde se reproducen en forma permanente audiovisuales sobre la vida del Che, sus discursos y entrevistas.

 - Capacitación del personal: El personal se encuentra capacitado para atender los requerimientos de personas con movilidad y/o comunicación reducida.
- Documentación: Página Oficial de San Martín de los Andes, folletería y observación personal.



En esta fotografía se aprecia el interior del edificio, el cual ofrece la posibilidad de circular sin obstáculos, ya que se dispone de rampas móviles para salvar los desniveles que existen en las salas. La escalera representa un elemento inaccesible que no puede salvarse.



Aquí se aprecia la puerta de acceso a los sanitarios accesibles. La misma no presenta desnivel, es amplia y abre hacia afuera.

Ficha de Relevamiento

- Nombre: Sala Municipal de Exposiciones
- Jerarquía: Cero.
- Localización/Ubicación: Cap. Drury 665
- Descripción: Es una sala única que no presenta desniveles ni divisiones físicas. La misma ofrece diversas muestras de pintura y fotográficas itinerantes.
- Evaluación Turística:
 - Atractividad: Baja.
 - Aptitud: Baja.
 - Disponibilidad: Baja.
- Accesibilidad:
 - Estacionamiento: No hay estacionamiento accesible.
 - Acceso: Entrada lateral al edificio con rampa desde la vereda. La puerta principal tiene un escalón alto.
 - Circulación horizontal y vertical accesible: La sala de exposiciones no presenta desniveles, el espacio es amplio y hay sillones bajos con mesas. El piso no presenta cambio de color ni de textura.
 - Sanitarios: Accesibles.
 - Usos y equipamientos: No hay ayuda técnica para asistir a personas con movilidad y/o comunicación reducida.
 - Información: No es accesible.
 - Comunicación, iluminación y señalización accesibles: La iluminación es tenue y se focaliza sobre las fotografías y pinturas que se encuentran expuestas.
 - Capacitación del personal: El personal no está capacitado.
- Documentación: Observación personal.



Aquí se puede ver la puerta de acceso lateral a la sala de exposiciones, la cual es accesible.

Ficha de Relevamiento

- Nombre: Centro Cultural y Sala de Cine COTESMA
- Jerarquía: Cero.
- Localización/Ubicación: Roca 1154.
- Descripción: El complejo posee salas de cine y teatro equipadas y acondicionadas. Durante los últimos años, se llevaron a cabo reformas importantes para dar mayor funcionalidad a las instalaciones, reflejándose las mismas en una mayor asistencia a los espectáculos, tanto de turistas como de vecinos.
- Evaluación Turística:
 - Atractividad: Media.
 - Aptitud: Media.
 - Disponibilidad: Media.
- Accesibilidad:
 - Estacionamiento: No hay estacionamiento accesible.
 - Acceso: Las puertas de acceso son amplias, abren hacia afuera y poseen rampa.
 - Circulación horizontal y vertical accesibles: Hay rampas hacia las sala de proyección del cine, pero no hay lugares reservados para personas en silla de ruedas.
 - Sanitarios: Dispone de sanitario accesible.
 - Comunicación, iluminación y señalización accesibles: Posee señalización de las rampas y puertas de acceso.
- Documentación: página web de COTESMA y observación personal.



En esta fotografía se observan las puertas de acceso al Centro Cultural y Sala de Cine COTESMA, las mismas son accesibles para personas en silla de ruedas.

Ficha de Relevamiento

- Nombre: Iglesia San José
- Jerarquía: Cero.
- Localización/Ubicación: Cap. Drury 704 (esquina Gral. Roca)
- Descripción: La Iglesia San José se encuentra ubicada en el casco urbano de la ciudad y constituye un punto de referencia en el mismo. El edificio es de material y se encuentra revestido con piedra por fuera y con madera en su interior.
- Evaluación Turística:
 - Atractividad: Baja.
 - Aptitud: Media.
 - Disponibilidad: Media.
- Accesibilidad:
 - Estacionamiento: Hay estacionamiento accesible. Se puede acceder por una extensa rampa desde la vereda, ya que la iglesia se encuentra elevada sobre el nivel de la misma.
 - Acceso: La puerta de acceso abre hacia adentro y es angosta pero puede abrirse la hoja contigua.
 - Circulación horizontal y vertical accesible: El piso presenta un desnivel sólo hacia los laterales del pasillo principal. Los pasillos que separan los bancos son amplios. Para acceder al altar se deben subir cuatro escalones.
 - Sanitarios: No hay sanitarios.
 - Comunicación, iluminación y señalización accesibles: La iluminación es accesible.
- Documentación: Observación personal.



Aquí se puede ver la rampa lateral que permite el acceso desde la vereda hacia la iglesia.

Ficha de Relevamiento

- Nombre: Plaza Sarmiento
- Jerarquía: Cero.
- Localización/Ubicación: La plaza se ubica en el casco urbano de la ciudad. Sita en la manzana comprendida entre las calles San Martín, Sarmiento, Gral. Roca y Elordi.
- Descripción: Es un espacio verde en el cual se pueden apreciar diversos ejemplares de la vegetación local, juegos para niños y una fuente de agua.
- Evaluación Turística:
 - Atractividad: Baja.
 - Aptitud: Media.
 - Disponibilidad: Alta.
- Accesibilidad:
 - Senderos: Los senderos son amplios, no presentan desniveles abruptos y no hay cambios de textura.
 - Estacionamiento: Hay estacionamiento accesible.
 - Acceso: Se puede acceder a la plaza por medio de rampas desde las cuatro esquinas.
 - Circulación horizontal y vertical accesible: Circulación horizontal accesible.
 - Sanitarios: No hay sanitarios.
 - Usos y equipamientos: Recientemente la plaza ha sido adaptada por lo que cuenta con juegos accesibles para niños con movilidad reducida.
 - Comunicación, iluminación y señalización accesibles: Hay señalización accesible.
- Características y observaciones de interés: Es un lugar en el cual conviven niños y adultos durante su esparcimiento de manera armoniosa.
- Documentación: Observación personal.





En estas fotografías se observan los juegos que han sido incorporados en el proceso de adaptación de la plaza para el uso y disfrute de niños con movilidad y/o comunicación reducida. Los mismos se encuentran señalizados con cartelería que indica la capacidad máxima de los juegos y señalan la prioridad de uso para niños con movilidad y/ comunicación reducida.

4.2 Entrevista a la Arq. Adriana González Segarra, Secretaria de Turismo de la Comisión de Asesoramiento y Contralor para la Eliminación de las Barreras Físicas para Personas con Movilidad Reducida o con cualquier otra limitación (CAEBS).

1. ¿Cómo fue el inicio de la CAEBS?

“En el año en que comenzamos a trabajar nos dimos cuenta, los que estábamos participando, que más allá de la eliminación de las barreras físicas, había que hacer algo para que la gente empezara a meterse en el tema, o sea, eliminar las barreras que conocemos que tienen que ver más que nada con las mentales. Bueno, así se hacen algunas campañas publicitarias, marchas para que la gente participe; se empieza como a instalar el tema, a hacer un poco de ruido.

Luego, cambia el gobierno y demás... en ese momento la CAEBS cae como en un hueco, deja de funcionar y finalmente se reflota unos años más tarde. Allí se ve la necesidad de reglamentar esa ordenanza que había dado origen a la CAEBS; porque en realidad, la ordenanza decía quiénes tenían que ser accesibles y demás, pero no decía cómo tenían que hacerlo.”

2. ¿Qué relación tiene la CAEBS con otros actores sociales de la ciudad?

“En la CAEBS participa gente del Parque Nacional Lanín, ya que al estar muchos de nuestros atractivos dentro del parque, esta bueno que la ciudad sea accesible pero también pensar en el parque. Es jurisdicción de ellos pero al participar ellos de la CAEBS y demás, se han hecho muchas cosas de manera conjunta. En las nuevas licitaciones (concesiones) se incorpora el tema de accesibilidad; hay baños accesibles en el parque. Lógicamente a veces hay situaciones complicadas a nivel topográfico, pero bueno ahí también hay que tener información, porque hay senderos que manteniéndose limpios y en buenas condiciones se puede acceder.

Los prestadores privados en general buscan asesoramiento para construir o remodelar, luego de la obligatoriedad de la ordenanza se acercan mucho más.

Con las escuelas hubo concursos para el logo de la CAEBS, lo cual sirve para “hacer ruido” como así también en la radio, todas son excusas para generar conciencia social. Los niños incorporan mucho el tema, se enojan con la injusticia. La educación es algo fundamental, por lo cual es imprescindible incorporar los buenos hábitos desde la niñez.

En lo que respecta a instituciones locales, Puentes de Luz es parte de la CAEBS. Existe una relación directa con ellos.

Por la CAEBS fue pasando diferente gente en distintos momentos; a veces en estas cosas no se es constante, mucha gente participó. Ya es una cosa que la comunidad se la apropió y eso está bueno, que perdure en el tiempo. Para mí lo más valioso de la CAEBS es eso, sostenerse en el tiempo a pesar que se incorpore gente distinta. Lo que más valora la gente es que nosotros contamos cómo lo hicimos, no hablamos sólo de los resultados, sino del trabajo que implica lograrlos. Considero que tenemos espíritu crítico y somos realistas. En síntesis, todo lo hicimos probando y así fueron saliendo las cosas.”

3. ¿Qué cambios observaste a partir de la reglamentación de la ordenanza?

“A partir de la obligatoriedad de la Ordenanza, en el año 2004 fue todo más fácil porque la accesibilidad era ahora un requisito que se debía cumplir.

Cuando se reglamenta la ordenanza (que no se inventa nada, sino que se toma de otras reglamentaciones a nivel nacional) lo que se incorpora como novedad que es digamos único porque no lo vimos en otras reglamentaciones de otros lugares, es que en realidad en lo turístico se pide (en otras reglamentaciones) que a partir de quince unidades o habitaciones, haya una accesible. Como acá veíamos que los tamaños de los establecimientos eran muy

pequeños, veíamos que si dejábamos eso igual que en la ley nacional, sólo iban a tener accesibilidad los que fueran grandes o los de mayor categoría.

Por lo tanto, lo novedoso es que se dispone que todo nuevo establecimiento, sin importar el tamaño que tenga, debía tener por lo menos una unidad accesible. Así, se incorpora la proporcionalidad para los establecimientos más grandes. Esto lleva a que cada nuevo establecimiento, por más pequeño que sea, o de menor categoría, debe tener una habitación o unidad accesible. Eso fue totalmente novedoso porque nos llevó a que del año 2004 hasta la actualidad todo lo nuevo tiene accesibilidad; entonces, se generó un abanico de posibilidades accesibles no sólo a nivel físico, sino a nivel económico. Esto conllevó una variedad de categorías accesibles. Todo lo nuevo y remodelaciones, salvo que realmente sea muy complicado adaptarlo, debe tener accesibilidad.”

4. ¿Qué estrategias utilizaron para instalar la temática de la accesibilidad en la comunidad?

“Bueno, la reglamentación de la ordenanza fue un cambio muy importante; pero también el proceso de ir haciendo campañas, de ir instalando el tema, las marchas, los spots para la radio y la televisión, es como que todo eso fue generando conciencia en la comunidad, esa idea de una *ciudad para todos*, que sea amable con todos sin importar la condición de cada uno. Eso fue cambiando la mentalidad de la gente; al estar en esto te das cuenta enseguida por las preguntas que hacen, por ejemplo, hace diez años se ignoraba el tema y los prestadores de servicios se justificaban con el pretexto de que ser accesible es costoso, que no vale la pena. Sin embargo, cuando se trata de un establecimiento nuevo, el costo no es tanto. Pero, como decía anteriormente, la mentalidad de la gente cambió mucho; por ejemplo, antes te preguntaban: ...“¿pero te parece?... si no hay tanta gente que lo necesite...” lo cual era obvio, ya que si no existen las condiciones para que circulen, las personas con dificultades en su movilidad no transitan las calles.

De a poco la gente fue incorporando este concepto de accesibilidad y se fue incorporando que no sólo se necesita un baño accesible en una habitación, sino que también es necesario que todo lo externo sea accesible, o sea, el comedor, las salas de estar, la pileta, etc. Ojalá la accesibilidad llegue a todos los servicios del establecimiento. Ese fue un poco el proceso que se fue dando.”

5. ¿Qué implicancias tiene el tema de la accesibilidad para la CAEBS?

“El tema va más allá de lo que es el turismo accesible, se trata de una ciudad accesible, que tiene que ver con otras cuestiones. La CAEBS de hecho fue creciendo de tal manera que arrancó con el tema de accesibilidad que tiene que ver con la discapacidad desde el lado de la adaptación física, pero en realidad la CAEBS fue tomando el tema de la discapacidad en general, al punto que en el año 2008 concretamente, se generó en el municipio un área que tiene que ver con la discapacidad y abarca otras cuestiones relacionadas con el transporte, toda la problemática que tienen las personas con discapacidad, lo cual abarca tantas cosas como abarca la vida (estudiar, trabajar va más allá de lo físico). En algún punto son temas nuevos que en otra época no se tuvieron en cuenta, yo lo comparo por ejemplo, con el tema de la ecología y el medio ambiente, la conciencia ambiental, cómo de a poco las nuevas generaciones lo van incorporando.

La accesibilidad es algo general, no se trata sólo de turismo, sino de convivir con lo diferente en todo sentido, por ejemplo, integrar a los niños en aulas comunes.”

6. ¿Cómo fueron desarrollando el concepto de “turismo para todos”?

“En realidad la CAEBS surge por una ciudad accesible, pero desde turismo le pusimos bastante pila para ver qué es esto de “turismo accesible”, qué podemos hacer para que la gente venga y esté cómoda.

Al principio, cuando no teníamos instalaciones adaptadas, lo que hicimos fue relevar para saber con qué contábamos, cuáles eran los establecimientos más posibles de adaptar, o sea

que por el hecho de que aunque no se hubiese pensado para ser accesible, por tener una puerta grande o un baño un poco más grande y cómodo eso los hacía más “accesibles”. **Toda esa información la volcamos siempre a la página y fue una herramienta muy importante, porque estamos convencidos de que el que mejor sabe qué es lo que necesita es la propia persona con discapacidad, entonces pensamos: si le describimos lo que tenemos va a tener una descripción que le ayude a tomar la decisión de venir.**

De a poco, al ir incorporando todo, la cosa fue más fácil porque ya teníamos una oferta más accesible; digamos que al principio se utilizaron las cosas que más o menos se pueden adaptar.

La página fue y sigue siendo un elemento muy importante, porque lo que se hizo fue un apartado de turismo accesible donde aparecen los establecimientos que tienen accesibilidad y hay una breve descripción sobre las instalaciones con que cuenta, lo cual le permite a la persona decidir, ya que no es lo mismo una familia que viaja con niños con alguna discapacidad que si es el padre o la abuela quien tiene la discapacidad. **Por lo tanto, esa información nos parece fundamental, es para mí un dato clave. Por un lado ir logrando que las instalaciones sean cada vez más accesibles, y por otro lado es básico tener información. Siempre la información debe estar presente porque es necesaria para la toma de decisiones, y más valiosa es aún para la gente con discapacidad, entonces consideramos que se debe trabajar con información real, no sólo sin mentir sino siendo muy fiel a la realidad. Si bien siempre es un inconveniente que te den mal una información, en estos casos puede ser trágico, provocándoles accidentes o problemas.**

Yo siempre digo que hay que empezar con lo que uno tiene, relevando lo existente, lo que es adaptable, etc. Me parece que una de las bases es relevar lo que uno tiene, aunque no sea perfecto, pero relevarlo y saber con qué se cuenta y las posibilidades de adaptación que existen.

Acá teníamos el problema (no sé si por la topografía o qué) pero siempre todo estaba en planta alta. Ahora eso es diferente, y está bueno no sólo para las personas con discapacidad sino también para gente que por ejemplo no tiene ganas de subir escaleras; o los baños con barras también les sirven a los adultos mayores.”

7. ¿Cómo se incorporó el trato personal en la prestación de servicios a personas con movilidad y/o comunicación reducida?

“Además de las adaptaciones físicas nosotros notamos que hacía falta una “vuelta de rosca más” en lo que se refiere a la atención al público, porque de nada te sirve tener las instalaciones accesibles si no contás con el trato y la atención adecuada a cada necesidad. Se requiere ser amable y facilitar la prestación del servicio, esto se relaciona con la educación y la capacitación de las personas.

En este sentido, en el año 2008 la SECTUR generó un programa de buenas prácticas de accesibilidad y nos convocaron para poder hacerlo acá, porque aquí contaban con establecimientos adaptados. Así, traen el programa; nosotros invitamos a los prestadores accesibles a participar y son distinguidos varios establecimientos que cumplían con una serie de requisitos del **Manual de Directrices, no sólo en los que a adaptaciones se refiere sino también al trato personal, son cosas básicas que no tenemos porqué saberlas todos; entonces está bueno que te lo digan y te lo expliquen porque todo lo que no se conoce no se sabe.**

En esa oportunidad los establecimientos hicieron una autoevaluación de sus instalaciones, muchos de los requisitos los tenían cumplidos por la reglamentación local, las directrices les fueron explicando cómo debería ser. Este programa fue voluntario y algunos fueron distinguidos con una placa.

Esto fue como un pasito más, aunque todavía estemos lejos de abarcar todas las discapacidades porque faltan muchas cosas técnicas, en cuanto a usuarios en silla de ruedas estamos bastante avanzados, tenemos una oferta interesante pero debemos tener presente

que siempre vamos a poder hacer un poquito más. Cuando logras un escalón te das cuenta que te falta otro, este es un trabajo que no se termina nunca; mismo desde turismo somos conscientes que nos faltan muchas cosas (aunque contamos con esquí adaptado, al cerro le faltan adaptaciones) aunque hay un importante camino recorrido.

Hay una diferencia, no somos todos iguales, pero todos tenemos los mismos derechos y debemos tener las mismas posibilidades más allá de nuestras diferencias.”

Nota publicada por el Diario La Nación el día viernes 10 de Agosto de 2007.

"El nivel de discapacidad no es una barrera para poder esquiar", explica Agustín Neiman, director de la Escuela de Esquí de Chapelco. "Aquí ofrecemos la oportunidad de realizar esquí adaptado a cualquier tipo de necesidad, para lo que contamos con un equipo especial de cinco instructores con títulos habilitantes para desarrollar este tipo de tareas."

El trabajo que se realiza para acompañar a las personas con discapacidad tiene por objetivo "que las personas puedan esquiar y divertirse de manera autónoma, sin que requieran de nuestra ayuda", agrega Agustín.

Para realizar este trabajo, la escuela cuenta con material especial, como las ocho sillas biesquí o monoesquí y toda clase de aparatos aplicables para sortear los distintos tipos de discapacidad que pueda tener una persona, pues para cada caso, el equipo de esquí adaptado de la escuela emplea un esquema adecuado a las necesidades particulares.

"Es distinto el trabajo que se realiza con una persona ciega, o sorda, del que necesita una persona con algún problema motriz, o aquel que no tiene casi movilidad. **Lo importante es que todos, sin importar si su discapacidad es motora, sensorial o intelectual, pueden descubrir esas sensaciones de libertad y velocidad que genera el esquí**", dice Agustín.

La integración y la superación personal, el desarrollo de la autoestima y la propia actividad física son algunos de los fines que se persiguen con el esquí adaptado, en tanto se puede promocionar su práctica desde el ámbito recreativo como desde el terapéutico o el competitivo-profesional.

Páginas web de prestadores de servicios turísticos que ofrecen accesibilidad:

- www.dectthird.com
- www.muypatagonia.com
- elrecodopatagonia.com.ar
- turismoobjetivo.wordpress.com

4.3 Legislación Nacional

Ley Nacional N° 25.643 “Ley Nacional de Turismo Accesible”

Derecho Para Todos

Legislación

Sistema de Protección Integral

Martes, 17 de Septiembre de 2002 - Año V - N° 1125

LEGISLACION

Ley 25.643 - Sistema de Protección Integral de las Personas con Discapacidad. Turismo. Se determina que las prestaciones de servicios turísticos deberán adecuarse a los criterios universales establecidos en la Ley N° 24.314 y el decreto reglamentario N° 914/97. Agencias de Viajes. Obligatoriedad de información

Sancionada: Agosto 15 de 2002.-

Promulgada de Hecho: Septiembre 11 de 2002.-

Publicación en el B.O.: 12/09/2002

El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina reunidos en Congreso, etc. sancionan con fuerza de Ley:

ARTICULO 1° - Turismo accesible es el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración -desde la óptica funcional y psicológica- de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida.-

ARTICULO 2° - A los fines de la presente ley se entiende por persona con movilidad y/o comunicación reducida a las comprendidas en el artículo 2° de la Ley 22.431, como también aquellas que padezcan alteraciones funcionales por circunstancias transitorias, cronológicas y/o antropométricas.-

ARTICULO 3° - Será obligación de las Agencias de Viajes informar a las personas con movilidad y/o comunicación reducidas y/o grupo familiar y/o acompañante sobre los inconvenientes e impedimentos que pudiere encontrar en la planificación de un viaje que obstaculizaran su integración física, funcional o social y, a su vez, comunicar a los prestadores de servicios turísticos sobre las circunstancias referidas en el artículo 2° a los fines de que adopten las medidas que las mismas requieran.-

ARTICULO 4° - Las prestaciones de servicios turísticos deberán adecuarse de conformidad con los criterios del diseño universal establecidos en la Ley 24.314 y decreto reglamentario 914/97, gradualmente en los plazos y proporciones que establezca la reglamentación.-
Los prestadores que cumplimenten las condiciones del párrafo anterior deberán ser identificados con los símbolos de accesibilidad adoptados por Ley 19.279 y normas IRAM 3722, 3723 y 3724, emitido por la Secretaría de Turismo de la Nación y/o los organismos en quienes las provincias deleguen dichas funciones, previa consulta con la autoridad competente.-

ARTICULO 5° - Se deberá adecuar el material institucional de difusión de la República Argentina para la comprensión gráfica, visual y/o auditiva por parte de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas.-

ARTICULO 6° - Invítase a las provincias y a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a adherir e incorporar en sus respectivas normativas los contenidos de la presente ley.-

ARTICULO 7° - El Poder Ejecutivo nacional reglamentará las disposiciones de la presente ley dentro de los sesenta (60) días contados a partir de la fecha de su promulgación.-

ARTICULO 8° - Comuníquese al Poder Ejecutivo.-

Fdo.: EDUARDO O. CAMAÑO. - JUAN C. MAQUEDA. - Eduardo D. Rollano. - Juan C.

“Sistema de Protección Integral de los Discapacitados”

Decreto 914/97 - Apruébase la Reglamentación de los artículos 20, 21 y 22 de la Ley N° 22.431 modificados por su similar N° 24.314.

Buenos Aires, 11 de Septiembre de 1997.

B.O: 18/9/97

VISTO lo dispuesto por los artículos 20, 21 y 22 de la Ley N° 22.431 modificados por su similar N° 24.314, y

CONSIDERANDO:

Que la citada ley establece como prioridad la supresión de las barreras físicas en los ámbitos urbanos, arquitectónicos y del transporte que se materialicen en lo futuro, o en los ya existentes que remodelen o sustituyan en forma total o parcial sus elementos constitutivos, con el fin de lograr la accesibilidad para las personas con movilidad reducida.

Que la norma mencionada pretende, así, alcanzar nuevos niveles de bienestar general, estableciendo disposiciones destinadas a facilitar la accesibilidad y la utilización para todos los ciudadanos, de las nuevas realizaciones a concretarse en los espacios libres de edificación y en los edificios y locales de uso o concurrencia de público, ya sean estos de titularidad o dominio público o privado, así como respecto de las unidades de transporte de pasajeros que constituyan servicio público.

Que la mejora de la calidad de vida de toda la población y, específicamente, de las personas con movilidad reducida - o con cualquier otra limitación - es un objetivo acorde con el cumplimiento del mandato constitucional que consagra el principio de igualdad para todos los habitantes, el cual ya ha comenzado a desarrollarse en la Ley 22.431 y las normativas provinciales en la materia.

Que, por lo tanto, corresponde plasmar los instrumentos necesarios para hacer efectivo un entorno apropiado para todos, mediante la creación de adecuados mecanismos de promoción, control y sanción específicamente en lo que atañe a la supresión de barreras.

Que procede que el gobierno nacional y los gobiernos provinciales y municipales den mayor impulso a la actividad de que se trata como una expresión más del principio de igualdad supradicho.

Que en el marco general de la mejora de calidad de vida, nuestra sociedad está experimentando una plausible evolución hacia la integración de las personas con discapacidad, las que - a su vez - tienen creciente voluntad de presencia y participación en el accionar social y económico.

Que los poderes públicos deben fomentar enérgicamente esa actitud con decisiones firmes que faciliten la integración plena de los aludidos conciudadanos.

Que, en última instancia, la necesidad de mejorar las condiciones de movilidad de los mismos en el devenir cotidiano incumbe al conjunto de la sociedad argentina.

Que la presente medida se dicta en uso de las atribuciones emergentes del artículo 99, inciso 2 de la Constitución Nacional

Por ello,

EL PRESIDENTE DE LA NACION ARGENTINA
DECRETA:

ARTICULO 1°. - Apruébase la Reglamentación de los artículos 20, 21 y 22 de la Ley N° 22.431, modificados por la Ley N° 24.314, que -como Anexo I- integra el presente decreto.

ARTICULO 2°. - El cumplimiento de las previsiones contenidas en el citado Anexo, será requisito exigible para la aprobación correspondiente de los instrumentos de proyecto,

planificación y la consiguiente ejecución de las obras, así como para la concreción de habilitaciones de cualquier naturaleza relativas a la materia de que se trata.

ARTICULO 3º. - Resultarán responsables del cumplimiento de la presente normativa - dentro de la órbita de sus respectivas competencias- los profesionales que suscriban proyectos, los organismos que intervengan en la aprobación y supervisión técnica, los fabricantes de los materiales que se utilicen en las obras en cuestión, los constructores que lleven a cabo las mismas, los técnicos que las dirijan, las personas y/o entidades encargadas del control e inspección técnico-administrativo, así como toda persona física o jurídica que intervenga en cualquiera de las actuaciones y/o etapas contempladas en la ley de la materia y su Reglamentación y en los Códigos de Edificación; de Planeamiento Urbano y de Verificaciones y Habilitaciones y demás normas vigentes.

ARTICULO 4º. - Crease el Comité de Asesoramiento y Contralor del cumplimiento de los artículos 20, 21 y 22 de la Ley Nº 22.431 modificados por la Ley Nº 24.314 y la presente Reglamentación, el cual estará integrado por un miembro titular y uno alterno, los que deberán tener jerarquía no inferior a Director o equivalente, en representación de cada uno de los siguientes organismos: Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas, Comisión Nacional de Regulación del Transporte y Centro de Investigación: Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y en el Transporte (CIBAUT), de la Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo de la Universidad Nacional de Buenos Aires. El desempeño de los miembros del citado Comité tendrá carácter "ad honorem".

ARTICULO 5º. - Son funciones del citado Comité:

a) Controlar el cumplimiento de los artículos 20, 21 y 22 de la Ley 22.431 modificados por la Ley 24.314, y la presente Reglamentación.

b) Verificar y formalizar la denuncia por el incumplimiento de la presente Reglamentación, al Presidente de la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas a fin de que tome intervención en virtud de lo dispuesto por el artículo 4º, incisos b), c), d), e) y f) del Decreto Nº 984/92.

c) Asesorar técnicamente para la correcta implementación de los artículos 20, 21 y 22 de la Ley 22.431 modificados por la Ley 24.314 y la presente Reglamentación.

d) Proponer criterios de adecuación, informar y fomentar lo dispuesto por la presente Reglamentación.

ARTICULO 6º. - Invítase a las Provincias y a la Ciudad de Buenos Aires a adherirse a lo dispuesto por los artículos 20, 21 y 22 de la Ley Nº 22.431 modificados por la Ley Nº 24.314 y a la presente Reglamentación, instando a las diversas jurisdicciones a realizar una intensa campaña de difusión de sus disposiciones, dirigida a la opinión pública y a los sectores especializados.

ARTICULO 7º. - Comuníquese, publíquese, desde la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.

4.4 Legislación Provincial y Local

LEY PROVINCIAL Nº 2414/02

POR CUANTO:

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DEL NEUQUEN
SANCIONA CON FUERZA DE
LEY:

CAPITULO I

DEL AMBITO INSTITUCIONAL

Artículo 1º: La presente Ley tiene por objeto establecer un marco para el desarrollo integral y sustentable del turismo en lo concerniente a las medidas que al Estado Provincial y a los particulares, prestadores de servicios turísticos, les cabe en materia de protección, creación, planificación, investigación y aprovechamiento de atractivos y recursos; fomento, ordenamiento y promoción de actividades y servicios; formación y capacitación de los recursos humanos afectados a ellos, y el resguardo del visitante, en todo el ámbito del territorio Provincial.

Artículo 2º: A los fines de la presente Ley, se entiende por:

- **Turismo:** al conjunto de actividades originadas por el desplazamiento temporal y voluntario de personas fuera del lugar de su residencia habitual, sin incorporarse al mercado laboral de los lugares visitados.
- **Producto turístico:** se entiende por producto turístico el conjunto de componentes tangibles e intangibles y la sumatoria de recursos y atractivos, equipamientos e infraestructura, servicios, actitudes recreativas y valores simbólicos capaces de atraer a grupos determinados de consumidores y de satisfacer las motivaciones y expectativas relacionadas con su tiempo libre.
- **Patrimonio turístico:** al conjunto de bienes tangibles e intangibles, constituido por los atractivos, los recursos de toda índole y las expresiones de la cultura, capaces de generar actividad turística.
- **Identidad turística neuquina:** al conjunto de manifestaciones históricas, culturales y expresiones costumbristas propias del acervo de la Provincia del Neuquén, emergente de los auténticos valores de sus habitantes y de los significados y contenidos que cada lugar o área posee como rasgo distintivo, tangible o intangible.
- **Actividades turísticas:** son aquellas relativas al turismo siempre que conlleven la prestación de servicios al visitante en una actitud de hospitalidad y sean susceptibles de generar consecuencias jurídicas.
- **Recreación:** al conjunto de actividades que el hombre realiza en su tiempo libre fuera del lugar de su residencia habitual sin efectuar pernocte.
- **Visitante:** a toda persona que viaja por un período no superior a doce (12) meses a un lugar distinto de aquel en el que tiene su residencia, fuera de su entorno habitual, y cuyo principal motivo de visita no es el de ejercer una actividad remunerada en el lugar visitado. Se clasifica en turista y excursionista.
- **Turista:** al individuo o grupo que se traslada temporal y voluntariamente fuera del lugar de su residencia habitual, realizando, al menos, un (1) pernocte, recibiendo servicios turísticos durante su desplazamiento e invirtiendo en el lugar visitado, recursos no originados mayoritariamente en actividades laborales desarrolladas en el mismo.
- **Excursionista:** todo visitante que viaja a un lugar distinto de aquel en el que tiene su domicilio habitual, por un período inferior a veinticuatro (24) horas sin pernocte.
- **Prestadores turísticos:** a las personas físicas o jurídicas que proporcionen bienes y/o servicios o desarrollen actividades directa o indirectamente vinculadas al turismo, con fines de lucro o sin él, dirigidas a los visitantes.

- **Profesional en Turismo:** persona con título profesional habilitante en Turismo, otorgado por organismo o entidad reconocida a nivel Provincial y/o nacional, que se desempeña en función de tal.

Artículo 3°: A los efectos de desarrollar al turismo como actividad socio-económica en el ámbito de la Provincia del Neuquén, las autoridades públicas prestarán su apoyo a la autoridad de aplicación de la presente Ley, colaborando en cuanto le corresponda en el ejercicio de sus respectivas competencias vinculadas con el sector.

Artículo 4°: La autoridad de aplicación de la presente Ley dependerá directamente del gobernador y su nivel jerárquico será determinado por el Poder Ejecutivo.

Artículo 5°: La autoridad de aplicación ejecutará las acciones emergentes de la política turística Provincial, ajustada a objetivos sociales, económicos, culturales, de salud, recreacionales, deportivos y de sustentabilidad.

Artículo 6°: La autoridad de aplicación de la presente Ley tendrá a su cargo la planificación, reglamentación, fomento, promoción, manejo, formación de conciencia, facilitación, coordinación, supervisión y fiscalización de atractivos, recursos, actividades y servicios turísticos, quien las ejecutará a través de:

- a) La propuesta al Poder Ejecutivo Provincial de la política turística de la Provincia.
- b) La propuesta de determinación del ordenamiento territorial en coordinación con los organismos responsables, en regiones, zonas, corredores, circuitos, rutas y áreas de recreación y/o esparcimiento adyacentes a éstas, u otras que se establezcan reglamentariamente, en concordancia con las respectivas autoridades municipales.
- c) El reconocimiento de los Municipios Turísticos, conforme su condición de tales establecida reglamentariamente.
- d) La protección del patrimonio natural y cultural, en coordinación con los organismos nacionales, Provinciales, municipales y organismos no gubernamentales competentes.
- e) La puesta en valor de atractivos y recursos capaces de integrar el patrimonio turístico Provincial y el resguardo de aquellos que lo integran.
- f) La participación en la determinación de obras de infraestructura básica de aprovechamiento turístico.
- g) El fomento de la actividad turística, proponiendo medidas de incentivo propias para el sector y promoviendo su incorporación a regímenes de estímulo establecidos para otras actividades a ser desarrolladas en la Provincia.
- h) La jerarquización y promoción de la oferta turística Provincial, mediante acciones coordinadas entre el Estado nacional, Provincial, municipal y los particulares.
- i) El aprovechamiento turístico de las actividades deportivas, culturales, científicas, artísticas, religiosas, de producción u otras, que se realicen en la Provincia.
- j) El estímulo a las manifestaciones turísticas emergentes de la naturaleza y la cultura en sus diferentes expresiones, modalidades y alcances.
- k) La promoción del desarrollo del turismo de convenciones y todo otro evento a realizarse en la Provincia.
- l) La determinación de los requerimientos de capacitación de la demanda laboral del sector turístico.
- m) El apoyo a las acciones de formación y capacitación de los recursos humanos afectados al sector y a la prestación de servicios turísticos, en todos sus niveles y modalidades, en coordinación con los organismos que correspondan.
- n) El resguardo del visitante, mediante el contralor de los servicios turísticos, su prestación, calidad y veracidad de los mismos, respecto de la oferta presentada y consumida por los sujetos de la presente Ley.
- o) La facilitación de las actividades turísticas, coordinando acciones entre los sectores públicos y privados, en todos los niveles.
- p) La formación de conciencia turística en las comunidades receptoras.

- q) La creación de condiciones que favorezcan el incremento de la demanda turística, orientando las acciones promocionales y de estímulo hacia los mercados emisores que se determinen.
- r) La creación de delegaciones u oficinas de Turismo en coordinación con los respectivos municipios.
- s) El desarrollo de metodologías que permitan la obtención, actualización y tratamiento estadístico de la información se hará de acuerdo a las cuentas satélites de turismo.
- t) El pronunciamiento de acciones declarativas del interés turístico Provincial.
- u) La preservación y monitoreo permanente de los elementos y recursos constitutivos de la identidad turística neuquina en todas sus manifestaciones, como rasgo diferenciador del turismo Provincial.
- v) Promover el acceso de los habitantes de la Provincia a la práctica del turismo y de las actividades recreacionales, tendientes a mejorar la calidad de vida, fomentando el desarrollo social y la integración de la Provincia.
- w) El ordenamiento, reglamentación y registro de las actividades desarrolladas por los prestadores turísticos.
- x) La permanente actualización, revisión y formulación del conjunto normativo encargado de ordenar la oferta turística Provincial y la regulación de las actividades, los servicios y sus prestaciones.
- y) La elaboración y propuesta de convenios, acuerdos e instrumentos que formalicen acciones conjuntas con organismos, entidades e instituciones, tendientes al desarrollo turístico Provincial.
- z) La creación de un ente de carácter público o mixto con funciones de promoción turística, que podrá funcionar bajo el régimen de la Ley de Sociedades Comerciales (Ley 19.550 y sus modificatorias).
- aa) Su integración a entes e instituciones públicas y privadas, Provinciales, nacionales, regionales e internacionales, vinculadas a la actividad turística.
- ab) La determinación de cánones, contribuciones o derechos, aplicables a los bienes turísticos de la Provincia.
- ac) La aplicación y ejecución del régimen sancionatorio establecido en la presente Ley y las reglamentaciones consecuentes.
- ad) Acordar con las autoridades competentes que regulen las condiciones de seguridad de los servicios prestados.

El importante conjunto de misiones, acciones y objetivos citados arriba no es taxativo.

Artículo 7°: Cuando para el desarrollo de las acciones precedentes se encuentren involucrados otros organismos públicos, serán establecidos mecanismos vinculantes de concertación interinstitucional tendientes a aplicar criterios de facilitación turística. A tal efecto, créase el Comité Interinstitucional de Facilitación Turística (CIFAT) cuya integración, misión y funciones serán determinadas por la vía reglamentaria. El CIFAT tiene por objeto conocer, atender y resolver los asuntos de naturaleza turística relacionados con las competencias de dos (2) o más organismos, reparticiones o dependencias pertenecientes a la Administración Pública Provincial y de otras jurisdicciones.

Artículo 8°: Los organismos públicos provinciales, cuyas competencias tuvieran alcances referidos con la actividad del turismo, ajustarán estos cometidos específicos de acuerdo a los requerimientos que surjan del CIFAT.

Artículo 9°: Los recursos de la autoridad de aplicación, destinados a la ejecución integral de la política turística, entre otros, estarán constituidos por:

- a) La asignación anual de recursos que fije el Presupuesto General de la Provincia.
- b) Las coparticipaciones con recursos locales, regionales, nacionales e internacionales que se convengan para el desarrollo, fomento, promoción, mejoramiento y capacitación de los recursos humanos, patrimoniales turísticos y culturales de la Provincia.
- c) El producido de las explotaciones de los servicios que preste directamente o mediante concesiones la autoridad de aplicación.

- d) El producido de la publicidad y propaganda que se efectúe a través de los distintos medios o formas de difusión y las ventas de sus publicaciones.
- e) El producido por los derechos de tramitación de habilitaciones y/o inscripciones en los Registros de Prestadores de Servicios Turísticos, de acuerdo a las tarifas y/o cánones que fije la autoridad de aplicación.
- f) El producido por las tarifas de ingresos a las reservas, complejos, campamentos, servidumbres de paso, peaje y cualquier otra modalidad de uso o acceso con finalidad turística.
- g) El producido de las tarifas por los permisos de filmaciones, fotografías, asesoramiento o suministro de información científica, técnica o turística con destino a su comercialización, y todo otro material cuyo derecho de autor corresponda a la autoridad de aplicación.
- h) Las subvenciones, subsidios o aportes del Estado Nacional, Provincial, Municipal y de instituciones públicas o privadas.
- i) Los legados y donaciones de todo tipo.
- j) Los intereses que produzcan las inversiones financieras u otros capitales en la forma que se establezca.
- k) Los montos percibidos por la aplicación de multas provenientes del incumplimiento de la legislación y reglamentación vigentes.
- l) Los recursos no invertidos al término de cada ejercicio.
- m) Los canjes que faciliten la adquisición o prestación de un servicio con el fin de promover acciones de índole turística.
- n) Los fondos provenientes de eventos, actividades o servicios que organice y/o administre la autoridad de aplicación.

Para todos los casos expresados en el presente artículo y aquellos que se determinen en el futuro, los fondos serán destinados al desarrollo, promoción y financiamiento de las actividades turísticas determinadas en el Plan Turístico Provincial.

CAPITULO II

DEL SISTEMA TURISTICO PROVINCIAL

Artículo 10°: A los fines de la presente Ley, entiéndese por Sistema Turístico al conjunto de actores que de por sí y en su mutua relación generan actividades económicas y acciones institucionales en función del turismo.

Artículo 11°: A los efectos del artículo precedente, integran el Sistema Turístico:

- a) El Consejo Provincial de Turismo.
- b) Los Municipios Turísticos.
- c) Las instituciones públicas, privadas y mixtas, vinculadas al sector.
- d) Los prestadores turísticos.
- e) Las empresas concesionarias de rutas de interés turístico y las concesionarias aeroportuarias.
- f) El visitante.
- g) El Comité Interinstitucional de Facilitación Turística (CIFAT).
- h) Otros actores que estén directa o indirectamente relacionados con las actividades turísticas.

CAPITULO III

DEL CONSEJO PROVINCIAL DE TURISMO

Artículo 12°: Créase, en el ámbito de la autoridad de aplicación, el Consejo Provincial de Turismo como entidad de carácter asesor, consultivo, de concertación y apoyo a la gestión de la misma, el que deberá quedar constituido en un plazo máximo de noventa (90) días a partir de la sanción de la presente.

Artículo 13º: El Consejo Provincial de Turismo se integrará con representantes permanentes ad honorem de cada uno de los siguientes organismos e instituciones:

- a) La autoridad de aplicación, que lo presidirá.
- b) Los Municipios Turísticos de la Provincia, declarados como tales por la autoridad de aplicación y los restantes municipios que tengan por fin lograr la calificación que determina el artículo 18 de la presente.
- c) Las entidades representativas de los prestadores turísticos, que tengan personería jurídica vigente.
- d) Otras instituciones Provinciales cuya actividad guarde relación con el turismo a juicio de la autoridad de aplicación, y sean por ésta invitadas a integrarlo en forma transitoria o permanente.

Artículo 14º: Las autoridades del Consejo Provincial de Turismo serán elegidas entre sus miembros y su funcionamiento general será determinado en el Reglamento respectivo, que será aprobado en un plazo no mayor a treinta (30) días.

Artículo 15º: A los fines de dinamizar las gestiones o propuestas del Consejo Provincial de Turismo, constitúyese el Comité Ejecutivo integrado por seis (6) miembros en el orden que sigue: uno (1) por la autoridad de aplicación; dos (2) por los Municipios Turísticos; uno (1) por los otros municipios; uno (1) por los prestadores turísticos, y uno (1) por las restantes entidades que tienen relación con las actividades turísticas.

Artículo 16º: Serán funciones del Consejo Provincial de Turismo:

- a) Resolver los temas sometidos a su consideración por la Presidencia, por el Comité Ejecutivo o por otro miembro del Consejo.
- b) Participar en la coordinación y evaluación de los programas relacionados con la política turística Provincial.
- c) Elaborar las normas legales y reglamentarias referidas al sector.
- d) Realizar los estudios de carácter general, por sí o terceros, mediante el análisis y estimación de los acontecimientos relacionados con el turismo, proponiendo medidas para el mejor desarrollo de la actividad turística Provincial.
- e) Impulsar toda gestión o actividad que permita desarrollar el Plan Turístico Provincial, colaborando y participando en la gestión impulsada por la autoridad de aplicación.

Artículo 17º: El Consejo Provincial de Turismo elaborará el Plan Plurianual Turístico Provincial, determinará los fondos necesarios para cada etapa del mismo y establecerá los montos de la asignación expresada en el artículo 9º, inciso a), de la presente Ley. El período del Plan Plurianual no deberá ser menor a tres (3) años.

CAPITULO IV

DE LOS MUNICIPIOS TURISTICOS

Artículo 18º: A los efectos de la presente Ley, entiéndese por “Municipio Turístico” a aquellas comunas cuyas características individuales conforman elementos del patrimonio turístico o expresan la identidad turística neuquina, estando su actividad económica sustentada mayoritariamente por dicho sector, manifestándose ello institucionalmente mediante la afectación de recursos presupuestarios y humanos destinados al desarrollo del turismo municipal y la consolidación de la conciencia turístico-receptiva de la comunidad, presentando además una oferta de servicios y equipamiento acorde a su condición de turísticos y recreativos e integrándola armónicamente al ecosistema.

Artículo 19º: La autoridad de aplicación de la presente Ley deberá coordinar con estos municipios acciones respecto de la ejecución de planes, programas y proyectos que coadyuven al desarrollo turístico Provincial, en relación con la supervisión y fiscalización de los servicios turísticos que se prestaren en cada jurisdicción, así como el desarrollo de las potencialidades de los municipios no turísticos.

CAPITULO V

DE LOS SUJETOS

Artículo 20º: Son sujetos de la presente Ley, el visitante y los prestadores turísticos.

Artículo 21º: Los prestadores turísticos debidamente inscriptos en los registros correspondientes tendrán los siguientes derechos:

- a) Obtener el asesoramiento técnico de la autoridad de aplicación en los diferentes aspectos y modalidades atinentes al turismo.
- b) Adquirir el reconocimiento de la categoría que corresponda a la clase de los servicios que prestan, así como solicitar su modificación cuando reúnan los requisitos establecidos en los reglamentos respectivos.
- c) Participar de la promoción turística Provincial en cuanto corresponda según los mercados a los que se dirija y el perfil de la demanda a captar.
- d) Recibir la ayuda que proceda por parte de la autoridad de aplicación para la obtención de créditos, estímulos y facilidades de diversa índole, destinados a la instalación, ampliación y mejora de los servicios que prestan.
- e) Obtener de la autoridad de aplicación, su intervención y respaldo en las gestiones que realice ante otros organismos públicos.
- f) Participar en los programas de capacitación turística que promueva, coordine o realice la autoridad de aplicación.

Artículo 22º: Son obligaciones de los prestadores turísticos:

- a) a) Cumplir con las disposiciones de esta Ley, sus reglamentaciones y normas complementarias, realizando su labor en un marco ético profesional que permita el armónico e integral desarrollo del turismo en la Provincia.
- b) b) Inscribirse en el Registro Provincial de Actividades Turísticas.
- c) c) Colaborar con la política turística Provincial.
- d) d) Suministrar a la autoridad de aplicación los datos y la información que se le solicite, relativa a su actividad.
- e) e) Proporcionar los bienes y servicios a los visitantes, en los términos convenidos y de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley, sus reglamentos, normas afines y complementarias.
- f) F Asegurar el cumplimiento de las condiciones en que prestan sus servicios, otorgando las garantías que se ofrezcan, conforme lo previsto en las disposiciones vigentes.
- g) g) Realizar su publicidad y demás acciones promocionales sin alterar o falsear los hechos o las manifestaciones de la identidad turística neuquina, e informar con veracidad sobre los servicios que ofrecen.
- h) h) No vender, ceder, gravar, ni aportar en sociedad, ni enajenar por ningún título, la inscripción para funcionar, sin previo conocimiento de la autoridad de aplicación.

Artículo 23º: En aquellos casos en que la prestación de un servicio turístico requiera entidad pública, ésta solicitará en cada caso y previamente el pronunciamiento de la autoridad de aplicación, en el cual se informe sobre los aspectos correspondientes a su competencia.

Artículo 24º: La autoridad de aplicación reglamentará y actualizará, cuando lo estime pertinente, la prestación de servicios y actividades turísticas realizadas en el ámbito Provincial, conformando a tal efecto el correspondiente Registro Provincial de quienes resulten comprendidos en las respectivas reglamentaciones que se elaboren.

Artículo 25º: Créase el Registro Provincial de Actividades Turísticas, cuyas características, modalidad, metodología y contenidos determinará la autoridad de aplicación.

CAPITULO VI

DE LA ADHESION AL CODIGO ETICO MUNDIAL PARA EL TURISMO

Artículo 26º: Adhiérase al “Código Ético Mundial para el Turismo”, que forma parte de la misma como Anexo I, sancionado por los miembros de la Organización Mundial del Turismo (OMT) y proclamado solemnemente en la Asamblea General de Santiago de Chile el 1 de octubre de 1999. Dicho Código determina los derechos y obligaciones del total de los sectores componentes del Sistema de Turismo.

CAPITULO VII

DEL REGIMEN SANCIONATORIO

Artículo 27º: A los fines de la aplicación en el Sistema Turístico Provincial de las sanciones respectivas se consideran infracciones sustantivas las siguientes:

- a) Incumplimiento a las disposiciones de esta Ley y sus disposiciones reglamentarias.
- b) Desarrollar prestaciones de inferior calidad que no respondan a la publicidad y acciones promocionales realizadas.
- c) Afectar con sus acciones las tradiciones y prácticas sociales y culturales de los pueblos en general y de las minorías en particular.
- d) Atentar contra el medio ambiente, áreas protegidas y elementos del patrimonio cultural y natural.
- e) No desarrollar todas las acciones orientadas a la protección, seguridad e integridad física de los visitantes y sus bienes.
- f) Facilitar o participar en acciones que afecten derechos en general, recursos culturales, naturales y patrimonios colectivos e individuales.

El Consejo Provincial de Turismo propondrá y reglamentará las demás infracciones que considere pertinentes, sus sanciones y la respectiva graduación de las mismas.

Artículo 28º: El incumplimiento de las obligaciones impuestas por la presente Ley, sus reglamentaciones y normas complementarias, será sancionado por la autoridad de aplicación, previa sustanciación del correspondiente sumario, con sujeción al derecho de defensa y mediante resolución fundada, con las siguientes penas:

- a) Apercibimiento.
- b) Multa.
- c) Inhabilitación temporal.
- d) Inhabilitación definitiva.

Las causales de inhabilitación temporal y definitiva serán taxativamente determinadas por la vía reglamentaria, como asimismo el procedimiento aplicable al régimen sancionatorio establecido.

Artículo 29º: En caso de inhabilitación el infractor deberá sustituir la prestación o indemnizar su incumplimiento.

Artículo 30º: A los efectos de la graduación de las penas expresadas en el Artículo 28º, se deberán considerar los siguientes atenuantes y agravantes:

- a) Naturaleza y circunstancias del incumplimiento.
- b) Antecedentes del infractor.
- c) Perjuicios ocasionados a los interesados y al prestigio del turismo en la Provincia.

CAPITULO VIII

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo 31º: El Poder Ejecutivo Provincial reglamentará la presente Ley en el término de ciento ochenta (180) días a partir de su entrada en vigencia.

Artículo 32º: Comuníquese al Poder Ejecutivo Provincial.

DADA en la Sala de Sesiones de la Honorable Legislatura Provincial del Neuquén, a los veinticuatro días de octubre de dos mil dos.-----

Fdo.) GUTIERREZ, Oscar Alejandro - Vicepresidente 1º a/c. Presidencia

Cr. GUTIERREZ, Omar - Secretario- H. L. del Neuquén.

Registrada bajo el número: **2414**

ANEXO I

CODIGO ETICO MUNDIAL PARA EL TURISMO

PREAMBULO

Nosotros, miembros de la Organización Mundial del Turismo (OMT), representantes del sector turístico mundial, delegados de Estados, territorios, empresas, instituciones y organismos reunidos en Asamblea General en Santiago de Chile el 1 de octubre de 1999;

Reafirmando los objetivos enunciados en el artículo 3 de los Estatutos de la Organización Mundial del Turismo, y conscientes de la función “central y decisiva” que reconoció a la Organización la Asamblea General de las Naciones Unidas en la promoción y en el desarrollo del turismo con el fin de contribuir al crecimiento económico, a la comprensión internacional, a la paz y a la prosperidad de los países, así como al respeto universal y a la observancia de los derechos humanos y de las libertades fundamentales sin distinción de raza, sexo, lengua ni religión;

Profundamente convencidos de que, gracias al contacto directo, espontáneo e inmediato que permite entre hombres y mujeres de culturas y formas de vida distintas, el turismo es una fuerza viva al servicio de la paz y un factor de amistad y comprensión entre los pueblos;

Ateniéndonos a los principios encaminados a conciliar sosteniblemente la protección del medio ambiente, el desarrollo económico y la lucha contra la pobreza, que formularon las Naciones Unidas en la “Cumbre sobre la Tierra” de Río de Janeiro en 1992 y que se expresaron en el Programa 21 adoptado en esa ocasión;

Teniendo presente el rápido y continuo crecimiento, tanto pasado como previsible, de la actividad turística originada por motivos de ocio, negocio, cultura, religión o salud, y sus poderosos efectos positivos y negativos en el medio ambiente, en la economía y en la sociedad de los países emisores y receptores, en las comunidades locales y en las poblaciones autóctonas, así como en las relaciones y en los intercambios internacionales;

Movidos por la voluntad de fomentar un turismo responsable y sostenible, al que todos tengan acceso en ejercicio del derecho que corresponde a todas las personas de emplear su tiempo libre para fines de ocio y viajes, y con el debido respeto a las opciones de sociedad de todos los pueblos;

Pero persuadidos también de que el sector turístico mundial en su conjunto se favorecería considerablemente de desenvolverse en un entorno que fomente la economía de mercado, la empresa privada y la libertad de comercio, y que le permita optimizar sus beneficiosos efectos de creación de actividad y empleo;

Íntimamente convencidos de que, siempre que se respeten determinados principios y se observen ciertas normas, el turismo responsable y sostenible no es en modo alguno incompatible con una mayor liberalización de las condiciones por las que se rige el comercio de servicios y bajo cuya tutela operan las empresas del sector, y que cabe conciliar en este campo economía y ecología, medio ambiente y desarrollo, y apertura a los intercambios internacionales y protección de las identidades sociales y culturales;

Considerando que en ese proceso todos los agentes del desarrollo turístico - administraciones nacionales, regionales y locales, empresas, asociaciones profesionales, trabajadores del sector, organizaciones no gubernamentales y organismos de todo tipo del sector turístico-, y también las comunidades receptoras, los órganos de la prensa y los propios turistas ejercen responsabilidades diferenciadas pero interdependientes en la valorización individual y social del turismo, y que la definición de los derechos y deberes de cada uno contribuirá a lograr ese objetivo;

Interesados, al igual que la propia Organización Mundial del Turismo desde que en 1997 su Asamblea General adoptara en Estambul la Resolución 364 (XII), en promover una verdadera colaboración entre los agentes públicos y privados del desarrollo turístico, y deseosos de que una asociación y una cooperación de la misma naturaleza se extiendan de forma abierta y equilibrada a las relaciones entre países emisores y receptores y entre sus sectores turísticos respectivos;

Expresando nuestra voluntad de dar continuidad a las Declaraciones de Manila de 1980 sobre el Turismo Mundial y de 1997 sobre los Efectos Sociales del Turismo, así como a la

Carta del Turismo y al Código del Turista adoptados en Sofía en 1985 bajo los auspicios de la OMT;

Pero entendiendo que esos instrumentos deben completarse con un conjunto de principios interdependientes en su interpretación y aplicación, a los cuales los agentes del desarrollo turístico habrán de ajustar su conducta en los comienzos del siglo XXI;

Refiriéndonos, para los efectos del presente instrumento, a las definiciones y clasificaciones aplicables a los viajes, y especialmente a las nociones de “visitante”, “turista” y “turismo” que adoptó la Conferencia Internacional de Ottawa, celebrada del 24 al 28 de junio de 1991, y que aprobó en 1993 la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas en su vigesimoséptimo período de sesiones;

Remitiéndonos particularmente a los instrumentos que se relacionan a continuación:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos, del 10 de diciembre de 1948;
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, del 16 de diciembre de 1966;
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, del 16 de diciembre de 1966;
- Convenio de Varsovia sobre el Transporte Aéreo, del 12 de octubre de 1929;
- Convenio Internacional de Chicago sobre la Aviación Civil, del 7 de diciembre de 1944, así como las convenciones de Tokio, La Haya y Montreal adoptadas en relación con dicho convenio;
- Convención sobre las facilidades aduaneras para el turismo, del 4 de julio de 1954;
- Convenio relativo a la protección del patrimonio mundial, cultural y natural, del 23 de noviembre de 1972;
- Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial, del 10 de octubre de 1980;
- Resolución de la Sexta Asamblea General de la OMT (Sofía) por la que se adoptaban la Carta del Turismo y el Código del Turista, del 26 de septiembre de 1985;
- Convención sobre los Derechos del Niño, del 26 de enero de 1990;
- Resolución de la Novena Asamblea General de la OMT (Buenos Aires) relativa a la facilitación de los viajes y a la seguridad de los turistas, del 4 de octubre de 1991;
- Declaración de Río de Janeiro sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, del 13 de junio de 1992;
- Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios, del 15 de abril de 1994;
- Convenio sobre la Diversidad Biológica, del 6 de enero de 1995;
- Resolución de la Undécima Asamblea General de la OMT (El Cairo) sobre la prevención del turismo sexual organizado, del 22 de octubre de 1995;
- Declaración de Estocolmo contra la explotación sexual comercial de los niños, del 28 de agosto de 1996;
- **Declaración de Manila sobre los Efectos Sociales del Turismo, del 22 de mayo de 1997, y**
- Convenios y recomendaciones adoptados por la Organización Internacional del Trabajo en relación con los convenios colectivos, la prohibición del trabajo forzoso y del trabajo infantil, la defensa de los derechos de los pueblos autóctonos, la igualdad de trato y la no discriminación en el trabajo;

Afirmamos el derecho al turismo y a la libertad de desplazamiento turístico;

Expresamos nuestra voluntad de promover un orden turístico mundial equitativo, responsable y sostenible, en beneficio mutuo de todos los sectores de la sociedad y en un entorno de economía internacional abierta y liberalizada, y

Proclamamos solemnemente con ese fin los principios del Código Ético Mundial para el Turismo.

PRINCIPIOS

Artículo 1º: Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuo entre hombres y sociedades.

- a) La comprensión y la promoción de los valores éticos comunes de la humanidad, en un espíritu de tolerancia y respeto de la diversidad de las creencias religiosas, filosóficas y morales son, a la vez, fundamento y consecuencia de un turismo responsable. Los agentes

del desarrollo turístico y los propios turistas prestarán atención a las tradiciones y prácticas sociales y culturales de todos los pueblos, incluso a las de las minorías nacionales y de las poblaciones autóctonas, y reconocerán su riqueza.

- b) Las actividades turísticas se organizarán en armonía con las peculiaridades y tradiciones de las regiones y países receptores, y con respeto a sus leyes y costumbres.
- c) Tanto las comunidades receptoras como los agentes profesionales locales habrán de aprender a conocer y a respetar a los turistas que los visitan, y a informarse sobre su forma de vida, sus gustos y sus expectativas. La educación y la formación que se impartan a los profesionales contribuirán a un recibimiento hospitalario de los turistas.
- d) Las autoridades públicas tienen la misión de asegurar la protección de los turistas y visitantes y de sus bienes. En ese cometido, prestarán especial atención a la seguridad de los turistas extranjeros, por su particular vulnerabilidad. Con ese fin, facilitarán el establecimiento de medios de información, prevención, protección, seguro y asistencia específicos que correspondan a sus necesidades. Los atentados, agresiones, secuestros o amenazas dirigidas contra turistas o trabajadores del sector turístico, así como la destrucción intencionada de instalaciones turísticas o de elementos del patrimonio cultural o natural deben condenarse y reprimirse con severidad, de conformidad con la legislación nacional respectiva.
- e) En sus desplazamientos, los turistas y visitantes evitarán todo acto criminal o considerado delictivo por las leyes del país que visiten, y cualquier comportamiento que pueda resultar chocante o hiriente para la población local, o dañar el entorno del lugar. Se abstendrán de cualquier tipo de tráfico de drogas, armas, antigüedades, especies protegidas, y productos y sustancias peligrosos o prohibidos por las reglamentaciones nacionales.
- f) Los turistas y visitantes tienen la responsabilidad de recabar información, desde antes de su salida, sobre las características del país que se dispongan a visitar. Asimismo, serán conscientes de los riesgos de salud y seguridad inherentes a todo desplazamiento fuera de su entorno habitual, y se comportarán de modo que minimicen esos riesgos.

Artículo 2º: El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo.

- 1) El turismo, que es una actividad generalmente asociada al descanso, a la diversión, al deporte y al acceso a la cultura y a la naturaleza, debe concebirse y practicarse como un medio privilegiado de desarrollo individual y colectivo. Si se lleva a cabo con la apertura de espíritu necesaria, es un factor insustituible de autoeducación, tolerancia mutua y aprendizaje de las legítimas diferencias entre pueblos y culturas y de su diversidad.
- 2) Las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres. Asimismo, se encaminarán a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores, y las personas con discapacidades, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos.
- 3) La explotación de seres humanos, en cualquiera de sus formas, especialmente la sexual, y en particular cuando afecta a los niños, vulnera los objetivos fundamentales del turismo y constituye una negación de su esencia. Por lo tanto, conforme al derecho internacional, debe combatirse sin reservas con la cooperación de todos los Estados interesados, y sancionarse con rigor en las legislaciones nacionales de los países visitados y de los países de los autores de esos actos, incluso cuando se hayan cometido en el extranjero.
- 4) Los desplazamientos por motivos de religión, salud, educación e intercambio cultural o lingüístico constituyen formas particularmente interesantes de turismo, y merecen fomentarse.
- 5) Se favorecerá la introducción en los programas de estudios de la enseñanza del valor de los intercambios turísticos, de sus beneficios económicos, sociales y culturales, y también de sus riesgos.

Artículo 3º: El turismo, factor de desarrollo sostenible.

- 1) Todos los agentes del desarrollo turístico tienen el deber de salvaguardar el medio ambiente y los recursos naturales, en la perspectiva de un crecimiento económico

saneado, constante y sostenible, que sea capaz de satisfacer equitativamente las necesidades y aspiraciones de las generaciones presentes y futuras.

- 2) Las autoridades públicas nacionales, regionales y locales favorecerán e incentivarán todas las modalidades de desarrollo turístico que permitan ahorrar recursos naturales escasos y valiosos, en particular el agua y la energía, y eviten en lo posible la producción de desechos.
- 3) Se procurará distribuir en el tiempo y en el espacio los movimientos de turistas y visitantes, en particular por medio de las vacaciones pagadas y de las vacaciones escolares, y equilibrar mejor la frecuentación, con el fin de reducir la presión que ejerce la actividad turística en el medio ambiente y de aumentar sus efectos beneficiosos en el sector turístico y en la economía local.
- 4) Se concebirá la infraestructura y se programarán las actividades turísticas de forma que se proteja el patrimonio natural que constituyen los ecosistemas y la diversidad biológica, y que se preserven las especies en peligro de la fauna y de la flora silvestre. Los agentes del desarrollo turístico, y en particular los profesionales del sector, deben admitir que se impongan limitaciones a sus actividades cuando éstas se ejerzan en espacios particularmente vulnerables: regiones desérticas, polares o de alta montaña, litorales, selvas tropicales o zonas húmedas, que sean idóneos para la creación de parques naturales o reservas protegidas.
- 5) El turismo de naturaleza y el ecoturismo se reconocen como formas de turismo particularmente enriquecedoras y valorizadoras, siempre que respeten el patrimonio natural y la población local y se ajusten a la capacidad de ocupación de los lugares turísticos.

Artículo 4º: El turismo, factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la Humanidad.

- 1) Los recursos turísticos pertenecen al patrimonio común de la humanidad. Las comunidades en cuyo territorio se encuentran tienen con respecto a ellos derechos y obligaciones particulares.
 - 2) Las políticas y actividades turísticas se llevarán a cabo con respeto al patrimonio artístico, arqueológico y cultural, que deben proteger y transmitir a las generaciones futuras. Se concederá particular atención a la protección y a la rehabilitación de los monumentos, santuarios y museos, así como de los lugares de interés histórico o arqueológico, que deben estar ampliamente abiertos a la frecuentación turística. Se fomentará el acceso del público a los bienes y monumentos culturales de propiedad privada con todo respeto a los derechos de sus propietarios, así como a los edificios religiosos sin perjuicio de las necesidades del culto.
 - 3) Los recursos procedentes de la frecuentación de los sitios y monumentos de interés cultural habrán de asignarse preferentemente, al menos en parte, al mantenimiento, a la protección, a la mejora y al enriquecimiento de ese patrimonio.
 - 4) La actividad turística se organizará de modo que permita la supervivencia y el florecimiento de la producción cultural y artesanal tradicional, así como del folklore, y que no conduzca a su normalización y empobrecimiento.
- 1) **Artículo 5º:** El turismo, actividad beneficiosa para los países y las comunidades participación equitativa en los beneficios económicos, sociales y culturales que reporten, especialmente en la creación directa e indirecta de empleo a que den lugar.
 - 2) Las políticas turísticas se organizarán de modo que contribuyan a mejorar el nivel de vida de la población de las regiones visitadas y respondan a sus necesidades. La concepción urbanística y arquitectónica y el modo de explotación de las estaciones y de los medios de alojamiento turístico tenderán a su óptima integración en el tejido económico y social local. En igualdad de competencia, se dará prioridad a la contratación de personal local.
 - 3) Se prestará particular atención a los problemas específicos de las zonas litorales y de los territorios insulares, así como de las frágiles zonas rurales y de montaña, donde el turismo representa con frecuencia una de las escasas oportunidades de desarrollo frente al declive de las actividades económicas tradicionales.

- 4) De conformidad con la normativa establecida por las autoridades públicas, los profesionales del turismo, y en particular los inversores, llevarán a cabo estudios de impacto de sus proyectos de desarrollo en el entorno y en los medios naturales. Asimismo, facilitarán con la máxima transparencia y la objetividad pertinente toda la información relativa a sus programas futuros y a sus consecuencias previsibles, y favorecerán el diálogo sobre su contenido con las poblaciones interesadas.

Artículo 6º: Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico.

- 1) Los agentes profesionales del turismo tienen obligación de facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estancia. Además, asegurarán la absoluta transparencia de las cláusulas de los contratos que propongan a sus clientes, tanto en lo relativo a la naturaleza, al precio y a la calidad de las prestaciones que se comprometen a facilitar como a las compensaciones financieras que les incumban en caso de ruptura unilateral de dichos contratos por su parte.
- 2) En lo que de ellos dependa, y en cooperación con las autoridades públicas, los profesionales del turismo velarán por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimentaria de quienes recurran a sus servicios. Se preocuparán por la existencia de sistemas de seguros y de asistencia adecuados. Asimismo, asumirán la obligación de rendir cuentas, conforme a las modalidades que dispongan las reglamentaciones nacionales y, cuando corresponda, la de abonar una indemnización equitativa en caso de incumplimiento de sus obligaciones contractuales.
- 3) En cuanto de ellos dependa, los profesionales del turismo contribuirán al pleno desarrollo cultural y espiritual de los turistas y permitirán el ejercicio de sus prácticas religiosas durante los desplazamientos.
- 4) En coordinación con los profesionales interesados y sus asociaciones, las autoridades públicas de los Estados de origen y de los países de destino velarán por el establecimiento de los mecanismos necesarios para la repatriación de los turistas en caso de incumplimiento de las empresas organizadoras de sus viajes.
- 5) Los gobiernos tienen el derecho -y el deber-, especialmente en casos de crisis, de informar a sus ciudadanos de las condiciones difíciles, o incluso de los peligros con los que puedan encontrarse con ocasión de sus desplazamientos al extranjero. Sin embargo, les incumbe facilitar esas informaciones sin perjudicar de forma injustificada ni exagerada el sector turístico de los países receptores y los intereses de sus propios operadores. El contenido de las advertencias eventuales habrá, por tanto, de discutirse previamente con las autoridades de los países de destino y con los profesionales interesados. Las recomendaciones que se formulen guardarán estricta proporción con la gravedad de las situaciones reales y se limitarán a las zonas geográficas donde se haya comprobado la situación de inseguridad. Esas recomendaciones se atenuarán o anularán en cuanto lo permita la vuelta a la normalidad.
- 6) La prensa, y en particular la prensa especializada en turismo, y los demás medios de comunicación, incluidos los modernos medios de comunicación electrónica, difundirán una información veraz y equilibrada sobre los acontecimientos y las situaciones que puedan influir en la frecuentación turística. Asimismo, tendrán el cometido de facilitar indicaciones precisas y fiables a los consumidores de servicios turísticos. Para ese fin, se desarrollarán y se emplearán las nuevas tecnologías de comunicación y comercio electrónico que, al igual que la prensa y los demás medios de comunicación, no habrán de facilitar en modo alguno el turismo sexual.

Artículo 7º Derecho al turismo.

- 1) La posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta. La participación cada vez más difundida en el turismo nacional e internacional debe entenderse como una de las mejores expresiones posibles del continuo crecimiento del tiempo libre, y no se le opondrá obstáculo ninguno.
- 2) **El derecho al turismo para todos debe entenderse como consecuencia del derecho al descanso y al ocio, y en particular a la limitación razonable de la duración del trabajo**

y a las vacaciones pagadas periódicas, que se garantiza en el artículo 24 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en el artículo 7.d. del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

- 3) Con el apoyo de las autoridades públicas, se desarrollará el turismo social, en particular el turismo asociativo, que permite el acceso de la mayoría de los ciudadanos al ocio, a los viajes y a las vacaciones.
- 4) Se fomentará y se facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen discapacidades.

Artículo 8º: Libertad de desplazamiento turístico.

- 1) Con arreglo al derecho internacional y a las leyes nacionales, los turistas y visitantes se beneficiarán de la libertad de circular por el interior de sus países y de un Estado a otro, de conformidad con el artículo 13 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y podrán acceder a las zonas de tránsito y estancia, así como a los sitios turísticos y culturales sin formalidades exageradas ni discriminaciones.
- 2) Se reconoce a los turistas y visitantes la facultad de utilizar todos los medios de comunicación disponibles, interiores y exteriores. Se beneficiarán de un acceso rápido y fácil a los servicios administrativos, judiciales y sanitarios locales, y podrán ponerse libremente en contacto con las autoridades consulares del país del que sean ciudadanos conforme a los convenios diplomáticos vigentes.
- 3) Los turistas y visitantes gozarán de los mismos derechos que los ciudadanos del país que visiten en cuanto a la confidencialidad de los datos sobre su persona, en particular cuando esa información se almacene en soporte electrónico.
- 4) Los procedimientos administrativos de paso de las fronteras establecidos por los Estados o por acuerdos internacionales, como los visados, y las formalidades sanitarias y aduaneras se adaptarán para facilitar al máximo la libertad de los viajes y el acceso de la mayoría de las personas al turismo internacional. Se fomentarán los acuerdos entre grupos de países para armonizar y simplificar esos procedimientos. Los impuestos y gravámenes específicos que penalicen el sector turístico y mermen su competitividad habrán de eliminarse o corregirse progresivamente.
- 5) Siempre que lo permita la situación económica de los países de los que procedan, los viajeros podrán disponer de las asignaciones de divisas convertibles que necesiten para sus desplazamientos.

Artículo 9º: Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico.

- a) Bajo la supervisión de las administraciones de sus Estados de origen y de los países de destino, se garantizarán especialmente los derechos fundamentales de los trabajadores asalariados y autónomos del sector turístico y de las actividades conexas, habida cuenta de las limitaciones específicas vinculadas a la estacionalidad de su actividad, a la dimensión global de su sector y a la flexibilidad que suele imponer la naturaleza de su trabajo.
- b) Los trabajadores asalariados y autónomos del sector turístico y de las actividades conexas tienen el derecho y el deber de adquirir una formación inicial y continua adecuada. Se les asegurará una protección social suficiente y se limitará en todo lo posible la precariedad de su empleo. Se propondrá un estatuto particular a los trabajadores estacionales del sector, especialmente en lo que respecta a su protección social.
- c) Siempre que demuestre poseer las disposiciones y calificaciones necesarias, se reconocerá a toda persona física y jurídica el derecho a ejercer una actividad profesional en el ámbito del turismo, de conformidad con la legislación nacional vigente. Se reconocerá a los empresarios y a los inversores -especialmente en el ámbito de la pequeña y mediana empresa- el libre acceso al sector turístico con el mínimo de restricciones legales o administrativas.
- d) Los intercambios de experiencia que se ofrezcan a los directivos y otros trabajadores de distintos países, sean o no asalariados, contribuyen a la expansión del sector turístico mundial. Por ese motivo, se facilitarán en todo lo posible, de conformidad con las legislaciones nacionales y las convenciones internacionales aplicables.
- e) Las empresas multinacionales del sector turístico, factor insustituible de solidaridad en el desarrollo y de dinamismo en los intercambios internacionales, no abusarán de la

posición dominante que puedan ocupar. Evitarán convertirse en transmisoras de modelos culturales y sociales que se impongan artificialmente a las comunidades receptoras. A cambio de la libertad de inversión y operación comercial que se les debe reconocer plenamente, habrán de comprometerse con el desarrollo local evitando que una repatriación excesiva de sus beneficios o la inducción de importaciones puedan reducir la contribución que aporten a las economías en las que estén implantadas.

- f) La colaboración y el establecimiento de relaciones equilibradas entre empresas de los países emisores y receptores contribuyen al desarrollo sostenible del turismo y a una repartición equitativa de los beneficios de su crecimiento.

Artículo 10º: Aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo.

- 1) Los agentes públicos y privados del desarrollo turístico cooperarán en la aplicación de los presentes principios y controlarán su práctica efectiva.
- 2) Los agentes del desarrollo turístico reconocerán el papel de los organismos internacionales, en primer lugar el de la Organización Mundial del Turismo, y de las organizaciones no gubernamentales competentes en los campos de la promoción y del desarrollo del turismo, de la protección de los derechos humanos, del medio ambiente y de la salud, con arreglo a los principios generales del derecho internacional.
- 3) Los mismos agentes manifiestan su intención de someter los litigios relativos a la aplicación o a la interpretación del Código Ético Mundial para el Turismo a un tercer organismo imparcial, denominado Comité Mundial de Ética del Turismo, con fines de conciliación.

Decreto 2118/04

Publicado el: 1-10-04

Neuquén, 16 de setiembre de 2004

VISTO:

El expediente N° 3360-3970/04 del registro de la Subsecretaría de Turismo, dependiente del Ministerio de Producción y Turismo, que tramita la reglamentación de la ley provincial de turismo 2414; y

CONSIDERANDO:

Que en el marco del desarrollo sustentable de la actividad turística corresponde atender la elaboración y ejecución de las políticas en materia de protección, creación, planificación, investigación, aprovechamiento y control de los atractivos y recursos turísticos provinciales propiciados por la ley;

Que asimismo es necesario determinar su autoridad de aplicación y fijar el instrumento legal que permita la planificación, ejecución, fiscalización y capacitación de las actividades y servicios turísticos, tendiendo a su desarrollo, promoción y resguardo;

Que la autoridad de aplicación deberá coordinar con los municipios turísticos acciones respecto a la ejecución de planes y proyectos en relación con la supervisión y fiscalización de los servicios turísticos que se presten en cada jurisdicción;

Que el gobierno de la Provincia del Neuquén considera fundamental la coordinación, asesoría y apoyo de los distintos actores involucrados en la actividad turística tanto del Estado como del sector privado, para la planificación del turismo provincial;

Que existen en el ámbito de la Provincia reglamentaciones inherentes a la actividad turística anteriores a la ley provincial de turismo 2414, las cuales deberán ser actualizadas y adecuadas;

Que se ha dado intervención a la Dirección General de Asesoría Legal del Ministerio de Producción y Turismo;

Que para su aplicación es pertinente el dictado de la norma reglamentaria correspondiente, para lo cual el Poder Ejecutivo provincial se encuentra facultado;
Por ello,

EL VICEGOBERNADOR DE LA PROVINCIA DEL NEUQUÉN EN EJERCICIO DEL PODER EJECUTIVO

D E C R E T A:

Artículo 1°. Reglaméntense los artículos N° 4, 6 inciso n), 18 y 20 de la ley provincial de turismo 2414, de la siguiente manera:

Artículo 4°. El Ministerio de Producción y Turismo a través de la Subsecretaría de Turismo o el organismo que en el futuro lo reemplace, será la autoridad de aplicación de la ley provincial de turismo 2414 y de las normas que en su consecuencia dicte, con el objeto de lograr un desarrollo turístico integral y de excelencia de servicios.

Artículo 6°, inciso n): La autoridad de aplicación designará a los inspectores con el poder de policía, para la realización del control de calidad de los servicios y de las actividades turísticas, como también, la verificación de la veracidad en la promoción de los servicios ofrecidos a los visitantes y de toda documentación que lo acredite como prestador turístico.

Artículo 18. Los municipios para ser considerados turísticos, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Poseer al menos un (1) atractivo turístico en su territorio o área de influencia, susceptible de motivar la prestación de servicios turísticos.
- b. Disponer al menos con un (1) establecimiento de alojamiento turístico habilitado.
- c. Contar con una partida presupuestaria municipal afectada al sector turístico, vigente en al menos dos (2) presupuestos anuales consecutivos.
- d. Disponer al menos un (1) recurso humano apropiadamente capacitado, asignado institucionalmente al sector turístico municipal.
- e. Poseer al menos un (1) instrumento formal en el que se exprese la voluntad de los habitantes de que el turismo constituya una actividad socio-económica primordial de la localidad. (carta orgánica municipal, declaración de interés municipal, acta de asamblea popular, etc.).
- f. Contar con al menos un (1) instrumento informal en el que la expresión de los habitantes sea un acto plausible como hecho jurídico.
- g. Que la actividad turística represente una parte importante en los ingresos tributarios del Municipio y/o colabore en la generación de empleo local, como también en el desarrollo social y cultural de la comunidad.

Artículo 20. A los efectos de la presente norma los prestadores turísticos se clasificarán en:

a) Prestadores de servicios turísticos se entiende a las personas físicas o jurídicas que proporcionen bienes y/o servicios directa o indirectamente vinculadas al turismo, con fines de lucro o sin él, dirigidas a los visitantes.

Se consideran prestaciones de servicios turísticos las siguientes:

- Agencias de viajes,
- Alojamientos turísticos,
- Alquiler de equipos,
- Esparcimiento,
- Gastronómico,
- Transporte turístico,
- Otros servicios relacionados con el sector turístico.

b) Prestadores de actividades turísticas se entiende a las personas físicas o jurídicas que desarrollen actividades recreativas y turísticas, con fines de lucro o sin él, dirigidas a los visitantes. Se consideran prestaciones de actividades turísticas a las siguientes:

- Turismo aventura, - Turismo científico,
- Turismo contemplativo,
- Turismo cultural, - Turismo de interés especial,
- Turismo deportes,
- Turismo naturaleza,
- Turismo rural,
- Turismo salud.

Artículo 2°. El presente decreto será refrendado por el señor Ministro de Producción y Turismo.

Artículo 3°. Comuníquese, publíquese, dése intervención al Boletín Oficial y archívese.

DECRETO N° 2790/99

NEUQUEN, 20 de septiembre de 1999.

VISTO:

La necesidad de actualizar normativamente el régimen de Regulación y Categorización de los Establecimientos Turísticos de la Provincia; y

CONSIDERANDO:

Que por la Dirección Provincial de Turismo se ha procedido a instrumentar una normativa, consensuada con las Asociaciones Hoteleras de San Martín de los Andes, Villa La Angostura, y Cámara de Comercio, Producción y Turismo de Copahue-Caviahue; además de las dependencias de Turismo de los Municipios de San Martín de los Andes, Junín de los Andes y Aluminé entre otros;

Que por su aplicación se hace necesario el dictado de la norma legal pertinente;

Por ello:

EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA DEL NEUQUEN

D E C R E T A

ARTICULO 1°: Apruébase el tenor del Reglamento de Alojamiento Turísticos de la Provincia del Neuquén, el que corre como agregado al expediente N° 2915-3701/99 de fojas 3 a fojas 94, y declárase su aplicación obligatoria en todo el territorio provincial.

ARTICULO 2°: La Dirección Provincial de Turismo y/o Autoridad de Aplicación existente en el futuro, queda facultada para fijar y exigir mediante las normas legales que le competan las adecuaciones, modificaciones e innovaciones que mantengan actualizado el nivel de exigencia tanto en relación a la fijación de pautas generales de categorización en general, como en particular a cada establecimiento.

ARTICULO 3°: Derógase a partir de la vigencia de la presente norma, los Decretos N°s. 2308/79; 1024/80; y toda otra norma legal que se le oponga a esta normativa.

ARTICULO 4°: El presente Decreto será refrendado por el Señor Ministro de Economía, Obras y Servicios Públicos.

ARTICULO 5°: Comuníquese, Publíquese, dése al Boletín oficial, y cumplido, Archívese

ES COPIA FDO) SAPAG

FERRACIOLI

PARTE I: DE LAS CONDICIONES GENERALES

Art. 1: EL ORGANISMO OFICIAL DE TURISMO DE LA PROVINCIA tendrá a cargo la aplicación de la presente Reglamentación, realizando también la evaluación y visación de proyectos, la habilitación e inscripción de los establecimientos prestadores del servicio de alojamiento en el Registro Provincial de Alojamientos Turísticos creado a tal efecto.

Art. 2: LA HABILITACIÓN Y REGISTRO DE LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS tendrá carácter obligatorio para todos los establecimientos que alojen turistas, debiendo cumplimentar las pautas fijadas para cada clase y/o categoría.

Art. 3: SON ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS y por lo tanto sujetos a la presente Reglamentación, aquellos establecimientos de uso público que, integrados en una unidad de administración y explotación común, presten servicio de alojamiento en unidades de vivienda o en habitaciones independientes entre sí, percibiendo una tarifa determinada por dicha prestación, la que comprenderá un período de tiempo no inferior a una pernoctación; pudiendo además ofrecer otros servicios complementarios.

...

VIII. DE LAS FACILIDADES PARA DISCAPACITADOS

Art. 49: *Todo establecimiento de alojamiento turístico que se proyecte a partir de la vigencia de la presente Reglamentación y cuya capacidad supere las 15 (quince) unidades de alojamiento deberá prever:*

1. *Unidades accesibles en las condiciones y la proporción que para cada clase se establezca,*

2. *Accesos, medios de circulación e instalaciones adecuadas para personas con discapacidades motoras.*

REGLAMENTACION "ORDENANZA 3359 - BARRERAS FÍSICAS EN EL ÁMBITO URBANO, ARQUITECTÓNICO Y DE TRANSPORTE"

Resolución D.E. N° 4516, Año 2004

Publicación: 23/11/2004 -- Boletín Oficial N° 265

Organismo Emisor: Departamento Ejecutivo

Sanción: 18/11/2004

Descriptores: Apart Hotel/Arquitectura/Construcciones/Discapacitados/Rampas de

Acceso/Reglamentación/Transporte/Urbanístico

RESOLUCIÓN N° 4516/04.

San Martín de los Andes, noviembre 18 de 2004.

VISTO

La Ordenanza n° 3395/99 de Eliminación de Barreras Físicas en el ámbito Urbano, Arquitectónico y de Transporte.

CONSIDERANDO

Que en el artículo 23 de dicha Ordenanza se delegaba en el Ejecutivo Municipal la tarea de reglamentarla.

Que se hace necesaria dicha reglamentación para llevar a la práctica la ordenanza citada.

POR ELLO

EL INTENDENTE MUNICIPAL RESUELVE

ARTÍCULO 1º: Apruébase la Reglamentación de la Ordenanza 3395/99, que como Anexo 1, forma parte de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: La presente Resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial.

ARTÍCULO 3º: Regístrese, comuníquese, publíquese y cumplido, dése al Archivo Municipal.

Anexo 1

Reglamentación Orza. 3395/99

ARTÍCULO 1º: No requiere reglamentación.

ARTÍCULO 2º: No requiere reglamentación

ARTÍCULO 3º:

a) ITINERARIOS PEATONALES

Deberán ser accesibles todos aquellos itinerarios en donde la topografía de la zona lo permita. Se tratará de garantizar la continuidad urbana de los mismos.

1. Senderos y veredas

Habrà que tomar en cuenta un "volumen libre de riesgo" de 1,20 m de ancho, por 2,00 m de alto, el cual no debe ser invadido por ningún tipo de elemento perturbador de la circulación.

Los solados serán duros, fijados firmemente al sustrato, antideslizantes y sin resaltos (propios y/o entre piezas). Se prohíbe la utilización de piedra laja, de voladura y baldosas calcáreas.

La pendiente transversal de los senderos y veredas tendrán un valor máximo de 2 % y un mínimo de 1 %. La pendiente longitudinal será inferior al 4 %, superando este valor, se la tratará como rampa.

2. Vados y rampas en veredas

El vado, constituido por una rampa y las superficies de acomodación laterales, estarán en función de la altura del desnivel a salvar entre acera y calzada. Se ubicarán en coincidencia con las sendas peatonales, tendrán el ancho de cruce de la senda (mínimo 1,20 m) y el solado deberá ser antideslizante.

Se evitará la materialización de aristas cóncavas entre uniones conformando una superficie continua y sin resaltos.

Las pendientes se fijan según la siguiente tabla:

Altura del cordón

Altura del cordón h en cm	pendiente h/l	pendiente %
----- < 20	1 : 10	10,00 %
>20 -----	1 : 12	8,33 %

Los vados se pintarán o realizarán con materiales coloreados en amarillo que ofrezcan suficiente contraste con el del solado de la acera para los disminuidos visuales y llevarán una superficie texturada en relieve de espina de pez para advertencia de no videntes.

El desnivel entre el rebaje de cordón y la calzada no superará los 0,01 m.

b) ESCALERAS Y RAMPAS

1. Escaleras exteriores:

Se tomarán en cuenta las especificaciones establecidas para "Escaleras principales". Se debe tener en cuenta el escurrimiento del agua de lluvia.

2. Rampas exteriores:

Se tomarán en cuenta las especificaciones establecidas para "Rampas". Se debe tener en cuenta el escurrimiento del agua de lluvia.

Los senderos y veredas existentes en topografía montañosa contarán, cuando las condiciones urbanas lo permitan, con recorridos rampantes en "s" con descansos entre tramos; o bien recorridos escalonados con pedadas de mín. 1.20 m; pasamanos a lo largo del recorrido en los tramos de mayor pendiente y equipamiento urbano, según B. Mobiliario urbano

c) PARQUES, JARDINES, PLAZAS Y ESPACIOS LIBRES

Se tendrán en cuenta lo especificado en el punto a)

d) SERVICIO SANITARIO PÚBLICO

Se tomarán en cuenta las especificaciones del punto "Servicios sanitarios para personas con movilidad reducida".

e) ESTACIONAMIENTO DE VEHÍCULOS

El "módulo de estacionamiento especial" será de 6,50 m de largo por 3,50 m de ancho, para el estacionamiento exclusivo de automóviles que transportan personas con movilidad reducida o que son conducidos por ellas.

ARTÍCULO 4º: no requiere reglamentación

ARTÍCULO 5º:

Prescripciones generales:

Todo edificio al que por Ordenanza se le exija accesibilidad deberá garantizarla en los locales con acceso de público cumpliendo con los requisitos que se detallan a continuación.

Ante situaciones no contempladas o discrepancias, que surjan en la interpretación de la presente reglamentación, respecto de la obligatoriedad o no de su cumplimiento en algún caso específico, esta administración dirimirá su aplicación a través de la oficina de Obras Particulares con participación de algún miembro de la Comisión Asesora para la Eliminación de Barreras Físicas.

1. Solados

Los solados serán duros, fijados firmemente al sustrato, antideslizantes y sin resaltos (propios y/o entre piezas). Se prohíbe la utilización de piedra laja de voladura y baldosas calcáreas.

2. Puertas

2.1. Luz útil de paso

La mínima luz útil admisible de paso será de 0,80 m.

2.2. Formas de accionamiento

2.2.1. Automático: reunirán las condiciones de seguridad y se regularán de tal forma que garanticen holgura de tiempos (0,5 m/seg.)

2.2.2. Manual: el esfuerzo que se trasmite a través del accionamiento manual no deberá requerir de gran esfuerzo físico (36 N para puertas exteriores y 22 N para puertas interiores).

2.3. Herrajes

2.3.1. Herrajes de accionamiento

En hojas con bisagras, pomelas o fichas de eje vertical se colocarán en ambas caras manijas de doble balancín, con curvatura interna hacia la hoja, a una altura de 0,90 m 0.05 m sobre el nivel del solado.

2.3.2. Herrajes suplementarios

Los herrajes suplementarios se colocarán en las puertas de los servicios sanitarios especiales para personas con movilidad reducida: de edificios de oficina, de locales con asistencia masiva de personas, de habitaciones destinadas a personas con movilidad reducida en servicios de hotelería y de establecimientos geriátricos. Estarán constituidos por barras de sección circular de 0,40 m de longitud como mínimo; colocadas horizontales a una altura de 0,85 m del nivel del solado, o verticales u oblicuas con su punto medio a una altura de 0.90 m del nivel del solado. Se ubicarán en la cara exterior al local hacia donde abre la puerta con bisagras, pomelas o fichas de eje vertical. En puertas corredizas o plegadizas se colocarán barras verticales en ambas caras de las hojas y en los marcos a una altura de 0,90 m del nivel del solado en su punto medio.

2.3.3. Herrajes de retención

Las puertas de dos o más hojas llevarán pasadores que se puedan accionar a una altura de 1,00m 0,20 m, medida desde el nivel del solado. En servicios sanitarios especiales para personas con movilidad reducida, los cerrojos se podrán abrir desde el exterior.

2.4. Umbrales

Se admite su colocación con una altura máxima de 0,02 m en puertas de entrada principal o secundaria.

2.5. Superficies de aproximación

Se establecen las siguientes superficies libres y a un mismo nivel para puertas exteriores e interiores. Puertas con bisagras, fichas o pomelas de eje vertical

2.5.1. Aproximación frontal

a) Área de maniobra hacia donde barre la hoja	-ancho -largo	luz útil + 0,30 m luz útil + 1,00 m
b) Área de maniobra hacia donde no barre la hoja	-ancho -largo	luz útil + 0,30 m 1,50 m

2.5.2. Aproximación lateral: encuentra primero el herraje de accionamiento

a) Área de maniobra hacia donde barre la hoja	-ancho -largo	luz útil + 1,20 m 1,10 m
b) Área de maniobra hacia donde no barre la hoja	-ancho -largo	luz útil + 0,70 m 1,10 m

2.5.3. Aproximación lateral: encuentra primero el herraje de movimiento.

a) Área de maniobra hacia donde barre la hoja	-ancho -largo	0.80 m + luz útil + 1,20 m 1,10 m,
b) Área de maniobra hacia donde no barre la hoja	-ancho -largo	0,70 m + luz útil + 0,30 m 1,10 m

2.5.4. Puertas corredizas o plegadizas con aproximación frontal.

a) Área de maniobra hacia ambos lados	-ancho -largo	0.10 m + luz útil + 0,30 m 0,10 m + luz útil + 0,30 m
---------------------------------------	------------------	--

2.6. Señalización de los locales que se vinculan con la puerta

Cuando los locales se vinculan a través de una puerta en edificios públicos, sea su propiedad pública o privada, la señalización se dispondrá sobre la pared del lado exterior al

local, del lado del herraje de accionamiento para hojas simples y a la derecha en hojas dobles, en una zona comprendida entre 1,30 m y 1,60 m desde el nivel del solado. La señalización será de tamaño, relieve y color adecuado, usando cuando corresponda, iconos normalizados, a una distancia mínima de 0,10 m del borde del contramarco de la puerta. La información se reproducirá en sistema Braille en la misma área.

2.7. Zona de visualización

Las puertas ubicadas en circulaciones o locales con importante movilización de público, excepto las que vinculen con servicios sanitarios, llevarán una zona de visualización vertical de material transparente o traslúcido, colocada próxima al herraje de accionamiento con ancho mínimo de 0,30 m y alto mínimo de 1,00 m, cuyo borde inferior estará ubicado a una altura máxima de 0,80 m del nivel del solado. Se podrá aumentar la zona de visualización vertical hasta 0,40 m del nivel del solado.

2.8. Puertas y /o paneles fijos de vidrio

Podrá usarse el vidrio tanto en puertas como en paneles, supeditado a que se utilice cristal templado o vidrio inastillable, de espesor adecuado a sus dimensiones y que además cumpla con lo siguiente:

2.8.1. Identificación en puertas de vidrio

Estarán debidamente identificadas por medio de: leyendas ubicadas a 1,40 m 0,10 m de altura; franjas opacas de color contrastante o despulidas a 1,05 m 0,15 m y herrajes ubicados a 0,90 m 0,05 m de altura, medidos en todos los casos desde el nivel del solado.

2.8.2. Identificación en paneles fijos de vidrio

Los paneles fijos vidriados llevarán franjas opacas de color contrastante o despulidas a 1.05 m 0,15 m del nivel del solado.

2.9. Puertas giratorias

Se prohíbe el uso de puertas giratorias como único medio de salida o entrada principal o secundaria.

3. Circulaciones

3.1. Circulaciones horizontales

Los pasillos de circulación horizontal, en edificios donde se exigiera accesibilidad, deberán tener un lado mínimo de 1,20 m. Se deberán disponer zonas de ensanchamiento de 1,50 m x 1,50 m o donde se pueda inscribir un círculo de 1,50 m de diámetro como mínimo, en los extremos y cada 20,00 m - en el caso de largas circulaciones -, destinadas al cambio de dirección o al paso simultáneo de dos sillas de ruedas.

Se tendrá en cuenta el "volumen libre de riesgos" - 0,90 m de ancho por 2,00 m de altura por el largo de la circulación -, el cual no podrá ser invadido por ningún elemento que obstaculice la misma.

Cuando los itinerarios atraviesan locales, la trayectoria de la circulación estará netamente diferenciada.

3.2. Circulaciones verticales

3.2.1. Escaleras y escalones

El acceso a escaleras y escalones será fácil y franco y estos escalones estarán provistos de pasamanos.

No se admitirán escalones en coincidencia con los umbrales de las puertas. Se deberá respetar las superficies de aproximación para puertas.

3.2.1.1. Escaleras principales

En aquellos edificios donde se exigiera accesibilidad, no se admitirán escaleras principales con compensación de escalones y tampoco deberán presentar pedadas de anchos variables ni alzadas de distintas alturas.

Las dimensiones de los escalones, con o sin interposición de descansos, serán iguales entre sí y de acuerdo con la fórmula del código de edificación. Cuando se proyecten escaleras desde vestíbulo general o público en edificios con afluencia masiva de personas, la alzada no superará los 0.18 m de h. (Bancos, escuelas, hospitales, clínicas, aeropuertos, terminales de ómnibus, estaciones de esquí, edificios de dominio público, etc.)

El ancho mínimo para escaleras principales será de 1,20 m y se medirá entre zócalos. Cuando la escalera tenga derrame lateral libre en uno o en ambos lados de la misma, llevará zócalos. La altura de los mismos será de 0,10 m medidos desde la línea que une las narices de los escalones.

Al comenzar y finalizar cada tramo de escalera se colocará un solado de prevención de textura en relieve y color contrastante con respecto al de los escalones y el solado del local, con un largo de 0,60 m por el ancho de la escalera.

En escaleras suspendidas o con bajo escalera abierto, con altura inferior a la altura de paso, se señalará de la siguiente manera: en el solado mediante una zona de prevención de textura en relieve y color contrastante con respecto al solado del local y la escalera. (Anexo 11); mediante una disposición fija de vallas o planteros que impidan el paso por esa zona.

3.2.1.2. Pasamanos en escaleras

Se colocarán pasamanos a ambos lados de la escalera a 0,90 m 0,05 m, medidos desde la nariz del escalón hasta el plano superior del pasamano. (Anexo 12). La forma de fijación no interrumpirá la continuidad, se sujetará por la parte inferior y su anclaje será firme. La sección transversal será circular o anatómica; la sección tendrá un diámetro mínimo de 0,04 m y máximo de 0,05 m y estará separado de todo obstáculo o filo de paramento a una distancia mínima de 0,04m.

Se extenderán horizontalmente a la misma altura del tramo oblicuo, antes de comenzar y después de finalizar el mismo, a una longitud mínima de 0,15 m y máxima de 0,40 m... (Anexo 10). No se exigirá continuar los pasamanos, salvo las prolongaciones anteriormente indicadas en los descansos y en el tramo central de las escaleras con giro. Al finalizar los tramos horizontales los pasamanos se curvarán sobre la pared o hacia abajo, o se prolongarán hasta el piso. (Anexo 13). Las prolongaciones horizontales de los pasamanos no invadirán las circulaciones. Cuando el ancho de la escalera supere los 2,40 m, se colocará un pasamano intermedio con separación de 1,00 m con respecto a uno de los pasamanos laterales.

3.2.1.3. Escaleras mecánicas

En los sectores de piso de ascenso y descenso de una escalera mecánica, se colocará una zona de prevención de solado diferente al del local con textura en relieve y color contrastante. Se extenderá frente al dispositivo en una zona de 0,50 m 0,10 m de largo por el ancho de la escalera mecánica, incluidos los pasamanos y parapetos laterales.

3.2.2. Rampas

Se puede utilizar una rampa en reemplazo o complemento de escaleras y escalones para salvar cualquier tipo de desnivel. Tendrán fácil acceso desde un vestíbulo general o público. La superficie de rodamiento deberá ser plana y no podrá presentar en su trayectoria cambios de dirección en pendiente.

3.2.2.1. Pendientes de rampas interiores

Relación h/l	Porcentaje	Altura a salvar (m)	Observaciones
1:5	20,00 %	0,075	sin descanso
1:8	12,50 %	0,075 0,200	sin descanso
1:10	10,00 %	0,200 0,300	sin descanso
1:12	8,33 %	0,300 0,500	sin descanso
1:12,5	8,00 %	0,500 0,750	con descanso
1:16	6,25 %	0,750 1,000	con descanso
1:16,6	6,00 %	1,000 1,400	con descanso
1:20	5,00 %	1,400	con descanso

3.2.2.2. Pendientes de rampas exteriores

Relación h/l	Porcentaje	Altura a salvar (m)	Observaciones
1:8	12,50 %	0,075	sin descanso
1:10	10,00 %	0,075 0,200	sin descanso
1:12	8,33 %	0,200 0,300	sin descanso
1:12,5	8,00 %	0,300 0,500	sin descanso

1:16	6,25 %	0,500 0,750	con descanso
1:16,6	6,00 %	0,750 1,000	con descanso
1:20	5,00 %	1,000 1,400	con descanso
1:25	4,00 %	1,400	con descanso

3.2.2.3. Prescripciones en rampas

El ancho libre de una rampa se medirá entre zócalos y tendrá un ancho mínimo de 1,10 m y máximo de 1,30 m; para anchos mayores se deberán colocar pasamanos intermedios, separados entre sí a una distancia mínima de 1,10 m y máxima de 1,30 m, en caso que se presente doble circulación simultánea.

No se admitirán tramos con pendiente cuya proyección horizontal supere los 6,00 m, sin la interposición de descansos de superficie plana y horizontal de 1,50 m de longitud mínima, por el ancho de la rampa.

- Cuando la rampa cambia de dirección girando un ángulo que varía entre 90° y 180° este cambio se debe realizar sobre una superficie plana y horizontal, cuyas dimensiones permitan el giro de una silla de ruedas:

- Cuando el giro es a 90°, el descanso permitirá inscribir un círculo de 1,50 m de diámetro.
- Cuando el giro se realiza a 180° el descanso tendrá un ancho mínimo de 1,50 m por el ancho de la rampa, más la separación entre ambas ramas.

Llevarán zócalos de 0,10 m de altura mínima a ambos lados, en los planos inclinados y descansos.

La pendiente transversal de las rampas exteriores, en los planos inclinados y en descansos, será inferior al 2 % y superior al 1 %, para evitar la acumulación de agua.

Al comenzar y finalizar cada tramo de rampa se colocará un solado de prevención de textura en relieve y color contrastante con respecto a los solados de la rampa y del local, con un largo de 0,60 m por el ancho de la rampa.

Al comenzar y finalizar una rampa, incluidas las prolongaciones horizontales de sus pasamanos, debe existir una superficie de aproximación que permita inscribir un círculo de 1,50 m de diámetro como mínimo que no será invadida por elementos fijos, móviles o desplazables, o por el barrido de puertas.

3.2.2.4. Pasamanos en rampas

Los pasamanos colocados a ambos lados de la rampa serán dobles y continuos. La forma de fijación no podrá interrumpir el deslizamiento de la mano y su anclaje será firme. La altura de colocación del pasamano superior será de 0,90 m 0,05 m y la del inferior será de 0,75 m 0,05 m, medidos a partir del solado de la rampa hasta el plano superior del pasamano. La distancia vertical entre ambos pasamanos será de 0,15 m.

La sección transversal circular tendrá un diámetro mínimo de 0,04 m y máximo de 0,05 m. Las secciones de diseño anatómico observarán las mismas medidas. Estarán separados de todo obstáculo o filo de paramento como mínimo 0,04 m y se fijarán por la parte inferior. (Anexo 12).

Los pasamanos se extenderán con prolongaciones horizontales de longitud igual o mayor de 0,30 m, a las alturas de colocación indicadas anteriormente, al comenzar y finalizar la rampa. No se exigirá continuar los pasamanos, salvo las prolongaciones anteriormente indicadas en los descansos y en el tramo central de las rampas con giro. Al finalizar los tramos horizontales los pasamanos se curvarán sobre la pared, se prolongarán hasta el piso o se unirán los tramos horizontales del pasamanos superior con el pasamano inferior. Las prolongaciones horizontales de los pasamanos no invadirán las circulaciones.

3.2.3. Ascensores

Deberán ser complemento de la escalera en aquellos casos que se exija accesibilidad.

3.2.3.1. Cabinas

a) Tipos de cabina

Cualquiera sea el número de ascensores de un edificio, por lo menos uno de ellos llevará una cabina de tipo 1, 2 ó 3.

• Cabina tipo 1:

Las dimensiones interiores mínimas serán de 1,10 m x 1,30 m con una sola puerta o dos puertas opuestas en los lados menores, permitiendo alojar una silla de ruedas.

• Cabina tipo 2

Las dimensiones interiores mínimas serán de 1,50 m x 1,50 m o que permitan inscribir un círculo de 1,50 m de diámetro, con una sola puerta o dos puertas en lados contiguos u opuestos, pudiendo alojar y girar 360° a una silla de ruedas.

• Cabina tipo 3

Las dimensiones interiores mínimas serán de 1,30 m x 2,05 m, con una sola puerta o dos puertas en lados contiguos u opuestos, permitiendo alojar una camilla y un acompañante.

b) Teléfonos de emergencia y timbres de alarma en cabina

Para cualquier tipo de cabina el pulsador o botón de alarma deberá estar colocado en la parte inferior de la botonera.

c) Pasamanos en cabinas de ascensores

La altura de colocación será de 0,80 m a 0,85m medidos desde el nivel del piso de la cabina hasta el plano superior del pasamano y separados de las paredes 0,04 m como mínimo. La sección transversal puede ser circular o rectangular y su dimensión entre 0,04 m a 0,05 m.

d) Piso de la cabina

En todos los pisos de las cabinas el revestimiento será antideslizante y cuando se coloquen alfombras serán pegadas y de 0,02 m de espesor máximo. Se prohíben las alfombras sueltas.

e) Botonera en cabina

En todos los tipos de cabina, el panel de comando o botonera, cuando sea accionada por el público, se ubicará en una zona comprendida entre 0,80 m a 1,30 m de altura, medida desde el nivel de piso de la cabina y a 0,50 m de las esquinas.

A la izquierda de los pulsadores se colocará una señalización suplementaria para ciegos y disminuidos visuales de los números de piso y demás comandos en color contrastante y relieve, con caracteres de una altura mínima de 0,01 m y máxima de 015 m. Los comandos de emergencia se colocarán en la parte inferior de la botonera.

3.2.3.2. Rellanos

a) Dimensiones de rellanos

El rellano frente a un ascensor o grupos de ascensores se dimensionará de acuerdo a la capacidad de la o de las cabinas. El lado mínimo será igual a 1,10 m. Los rellanos no serán ocupados por ningún elemento o estructura (fijos, desplazables o móviles).

En rellanos que comunican con circulaciones horizontales se observarán las superficies de aproximación a las puertas del ascensor que abren sobre el rellano, según lo prescrito en el apartado 2.5 de este artículo y que no serán ocupadas por ningún elemento o estructura (fijos, móviles o desplazables).

En los rellanos cerrados que sirvan a cabinas del tipo 1 o del tipo 2, se debe disponer como mínimo, frente a la puerta del ascensor una superficie que inscriba un círculo de 1,50 m de diámetro cuando las puertas del rellano sean corredizas.

Cuando las hojas de las puertas del palier barren sobre el rellano, la superficie mínima del rellano cerrado se indica en el anexo.

Si el rellano cerrado sirve a una cabina tipo 3, debe disponer como mínimo frente a la puerta del ascensor una superficie que inscriba un círculo de 2,30 m de diámetro.

b) Pulsadores en rellano

Los pulsadores en rellano se colocarán a una altura de 0,90 m a 1,00 m medidos desde el nivel del solado. La distancia entre el pulsador y cualquier obstáculo será igual o mayor a 0,50 m. Los pulsadores de llamada tendrán una señal luminosa indicadora que la llamada se ha registrado, produciendo un sonido diferente al de la llegada de la cabina a nivel.

c) Mirillas en puertas del rellano

Las puertas del rellano accionadas manualmente con hojas o paños llenos o ciegos, tendrán mirilla de eje vertical, con un ancho mínimo de 0,05 m y un largo de 1,00 m, cuyo borde inferior estará ubicado a 0,80 m de altura del nivel del solado.

Cuando las hojas sean plegadizas, el área de abertura será de 0,05 m² y un lado no menor de 0,05 m, ubicada a la misma altura indicada en el párrafo precedente. La abertura contará con una defensa indeformable de vidrio armado. La puerta del rellano que corresponde a sótano no habitable será ciega e incombustible.

3.2.3.3. Puertas de cabina y rellano

a) Altura de las puertas de cabina y rellano: 2,00 m.

b) Ancho mínimo de las puertas de cabina y rellano: luz útil de paso mínima de 0,80 m.

c) Separación entre puertas de cabina y rellano: no mayor de 0,10 m.

d) Tiempo de apertura y cierre de puertas automáticas: 3 segundos. Este lapso se puede acortar o prolongar si se accionan los correspondientes botones de comando de puertas desde la cabina.

e) Nivelación entre el piso de la cabina y el solado del rellano: máximo de 0,02 m.

f) Separación horizontal entre el piso de la cabina y el solado del rellano: máxima 0,03 m.

3.2.4. Medios alternativos de elevación

En aquellos casos existentes donde la adaptación a la accesibilidad resulte imposible, se podrán utilizar estos medios sujetos a la aprobación por parte de esta Administración.

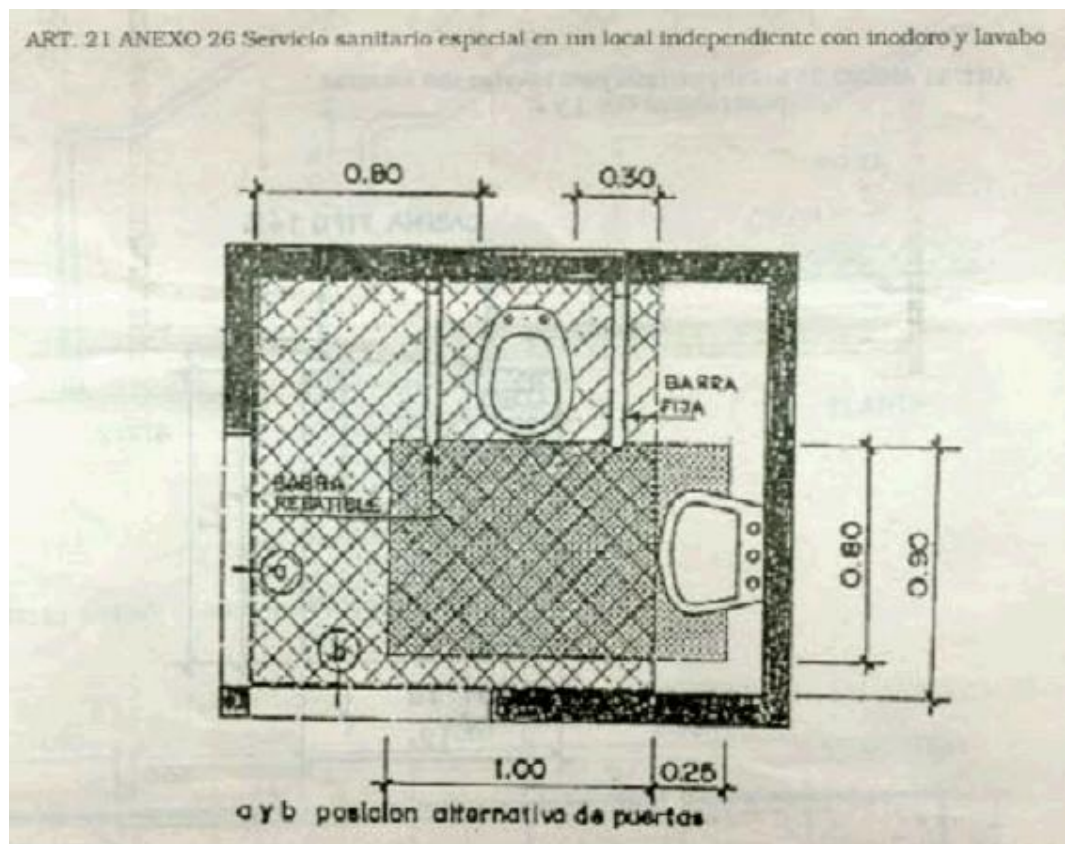
Se podrán utilizar solamente las plataformas mecánicas elevadoras verticales para personas en silla de ruedas y plataformas mecánicas que se deslizan sobre una escalera, para personas en silla de ruedas. Estos medios permanecerán plegados en el rellano superior o inferior del desnivel al cual están vinculados en forma fija para un tramo determinado y no invadirán los anchos mínimos exigidos en pasajes, escaleras y escalones cuando son utilizados. Se deberá prever una superficie de aproximación de 1,50 m x 1,50 m al comienzo y a la finalización del recorrido.

4. Locales sanitarios para personas con movilidad reducida

4.1. Generalidades

Todo edificio con asistencia de público, sea de propiedad pública o privada, a los efectos de proporcionar accesibilidad física al público en general y a los puestos de trabajo, cuando la normativa municipal establezca la obligatoriedad de instalar servicios sanitarios convencionales, contará con un "servicio sanitario especial para personas con movilidad reducida", dentro de las siguientes opciones y condiciones.

a) En un local independiente con inodoro y lavabo.



b) Integrando los servicios convencionales para cada sexo con los de personas con movilidad reducida en los cuales un inodoro se instalará en un retrete y cumplirá con lo prescrito en el ítem 4.1.1 y un lavabo cumplirá con lo prescrito en el ítem 4.1.2, de esta reglamentación.

Los locales sanitarios para personas con movilidad reducida serán independientes de los locales de trabajo o permanencia y se comunicarán con ellos mediante compartimentos o pasos cuyas puertas impidan la visión en el interior de los servicios y que permitan el paso de una silla de ruedas y el accionamiento de las puertas que vinculan los locales, observando lo prescrito en el punto 2... Las antecámaras y locales sanitarios para personas con movilidad reducida permitirán el giro de una silla de ruedas en su interior. No obstante si esto no fuera factible, el giro podrá realizarse fuera del local, en una zona libre y al mismo nivel, inmediata al local.

El local sanitario para personas con movilidad reducida o cualquiera de sus recintos que cumplan con la presente prescripción, llevarán la señalización normalizada establecida por Norma IRAM N° 3722 "Símbolo Internacional de Acceso para Discapacitados motores", sobre la pared próxima a la puerta, del lado del herraje de accionamiento en una zona de 0,30 m de altura a partir de 1,30 m del nivel del solado. Cuando no sea posible la colocación sobre la pared de la señalización, ésta se admitirá sobre la hoja de la puerta.

Las figuras de los anexos correspondientes son ejemplificativas y en todos los casos se cumplirán las superficies de aproximación mínimas establecidas para cada artefacto, cualquiera sea su distribución, las que se pueden superponer. La zona barrida por las hojas de las puertas no ocupará la superficie de aproximación al artefacto.

4.1.1. Inodoro

Se colocará un inodoro de pedestal cuyas dimensiones mínimas de aproximación serán de 0,80 m de ancho a un lado del artefacto, de 0,25 m del otro lado del artefacto, ambas por el largo del artefacto, su conexión y sistema de limpieza posterior, más 0,90 m, y frente al artefacto el ancho del mismo por 0,90 m de largo. El inodoro se colocará sobre una plataforma que no sobresalga de la base del artefacto, de modo que la taza del mismo con tabla resulte instalada de 0,50 m a 0,53 m del nivel del solado o se elevará con una tabla suplementada. El accionamiento del sistema de limpieza estará ubicado entre 0,90 m 0,30 m del nivel del solado. Este artefacto con su superficie de aproximación libre y a un mismo nivel se podrá ubicar en:

- un retrete,
- un retrete con lavabo,
- un baño con ducha, y en
- un baño con ducha y lavabo,

4.1.2. Lavabo

Se colocará un lavabo de colgar (sin pedestal) o una mesada con bacha, a una altura de 0,85 m 0,05 m con respecto al nivel del solado, ambos con espejo ubicado a una altura de 0,90 m del nivel del solado, con ancho mínimo de 0,50 m, ligeramente inclinado hacia adelante con un ángulo de 10°. La superficie de aproximación mínima tendrá una profundidad de 1,00 m frente al artefacto por un ancho de 0,40 m a cada lado del eje del artefacto, que se podrá superponer a las superficies de aproximación de otros artefactos. El lavabo o la mesada con bacha permitirán el acceso por debajo de los mismos en el espacio comprendido entre el solado y un plano virtual horizontal a una altura igual o mayor de 0,70 m con una profundidad de 0,25 m por un ancho de 0,40 m a cada lado del eje del artefacto y claro libre debajo del desagüe.

La grifería deberá ser de fácil accionamiento para personas con escasa capacidad prensil. (Tipo monocomando o cruz)

Este lavabo o mesada con bacha se podrá ubicar en:

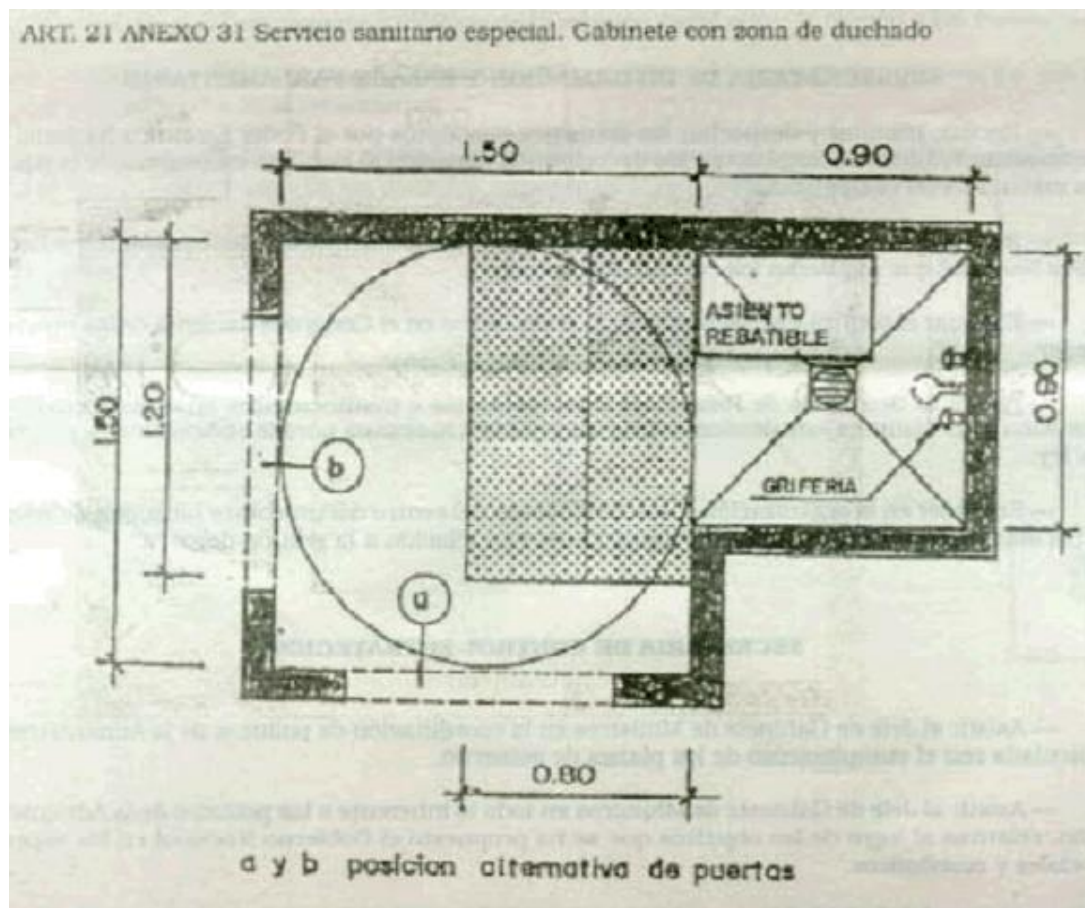
- un local con inodoro
- un baño con inodoro y ducha
- un local sanitario convencional; y
- una antecámara que se vincula con el local sanitario convencional o para personas con movilidad reducida

4.1.3. Ducha y desagüe de piso

La ducha y su desagüe de piso constarán de una zona de duchado de 0,90 m x 0,90 m con asiento rebatible y una zona seca de 0,80 m x 1,20 m, que estarán al mismo nivel en todo el local. La grifería deberá ser de fácil accionamiento para personas con escasa capacidad prensil, (Tipo monocomando o cruz) y poseer duchador de mano.

La ducha con su desagüe, zona de duchado y zona seca se podrán instalar en un gabinete independiente o con otros artefactos que cumplan con lo prescrito en los ítems anteriores, pudiéndose en ese caso superponer la zona seca con las superficies de aproximación del o de los artefactos restantes en la forma seguidamente indicada:

- en un gabinete independiente con zona de duchado de 0,90m x 0,90m y superficie de 1,50m x 1,50m que incluye la zona seca y el espacio necesario para el giro a 360° de una silla de ruedas.
- En un baño con inodoro,
- En un baño con inodoro y lavabo.



5. Zona de atención al público

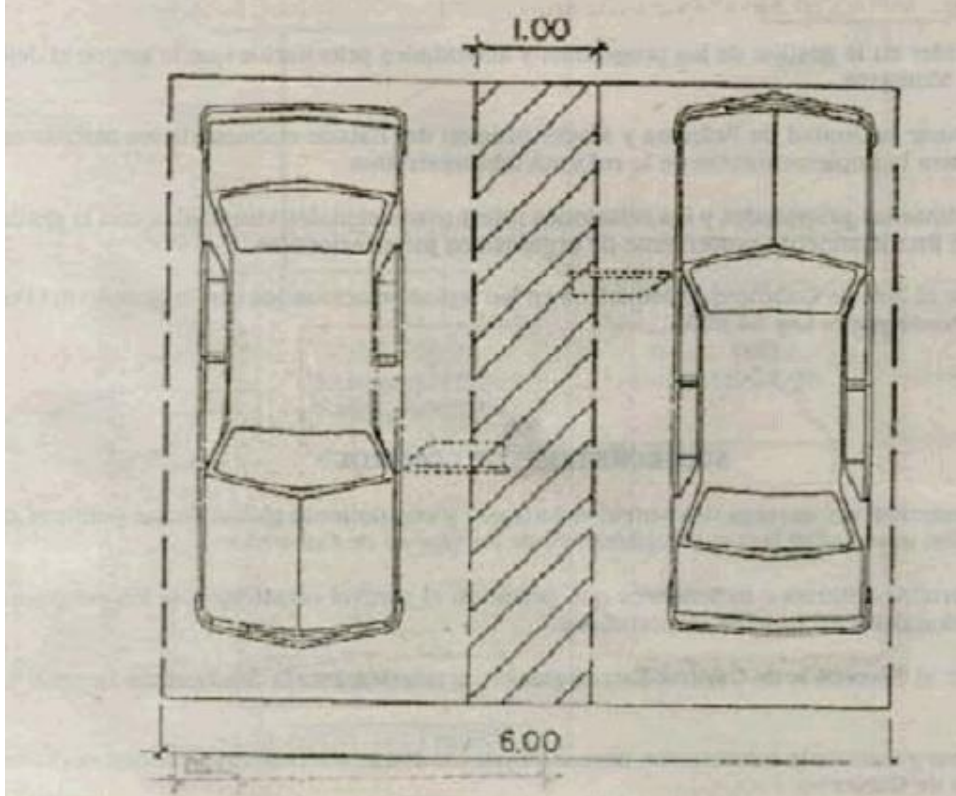
En los lugares donde se ubiquen mostradores, se deberá contar como mínimo con un sector de no menos 0,75 m de ancho, a una altura de 0,80 m y un espacio libre por debajo del mismo de 0,65 m de alto y 0,50 m de profundidad en todo el sector.

6. Estacionamiento de vehículos

En estacionamiento de vehículos en edificios destinados a todo uso, con carácter público o privado, y estacionamientos comerciales se dispondrán "módulos de estacionamiento especiales" según lo siguiente:

- Los módulos de estacionamiento especial para vehículos adaptados para personas con discapacidad motora serán de 3,50 m x 6,50m (Anexo 1);
- En caso de disponerlos de a pares, el ancho total de ambos módulos será de 6,00 m; en el sector central y con un ancho de 1,00m, se señalará en el solado el corredor común de acceso.

ART. 21 ANEXO 32 Estacionamiento de dos vehículos en módulos especiales



- Hasta (50) cincuenta módulos de estacionamiento se dispondrá de un módulo de estacionamiento especial; a partir de ello: uno cada (50) cincuenta módulos convencionales o fracción;

7. Prescripciones para algunos destinos

7.1. Hotelería

Todo establecimiento que se habilite a partir de la presente reglamentación (excepto los que hayan sido precategorizados con anterioridad) deberán contar con las siguientes facilidades:

Hotel, Hostería y Motel

- Un espacio de estacionamiento para discapacitados, reservado y señalizado según punto 6 de esta reglamentación.
- Prescripciones generales para edificios con acceso de público de propiedad pública o privada, según esta reglamentación
- La proporción de habitaciones "accesibles" requerida será de una cada 30 habitaciones, a saber:

Número de habitaciones convencionales	Número de habitaciones accesibles
Hasta 30 habitaciones	Una con baño privado
Entre 31 y 60 habitaciones	Dos con baño privado y así sucesivamente

1. Las dimensiones y características se ejemplifican en el gráfico.
2. La cama tendrá una altura comprendida entre 0.46 y 0.51 m debiendo ser accesible por ambos lados.
3. El placard deberá ser completo con closet, estantes y cajoneras. Todo ubicado a una altura no mayor a 1,22 m.

4. Los receptáculos eléctricos o de comunicación ubicados sobre la pared deberán ubicarse a una altura del piso no menor a 38 cm. Ni mayor a 1,37 m. Cuando el acceso a los controles esté obstruido por algún elemento (ej. Mesa, escritorio) deberá ubicarse a un alcance no mayor de 61 cm.
5. Los controles de luces deberán estar a la entrada de la habitación y junto a la cama.
6. El sanitario de la habitación accesible deberá cumplir con el punto 4 de esta reglamentación.

Cabañas y Apart-hotel

- Un espacio de estacionamiento para discapacitados, reservado y señalizado según punto 6 de esta reglamentación.
- Prescripciones generales para edificios con acceso de público de propiedad pública o privada, según esta reglamentación
- La proporción de unidades “accesibles” requerida será de una cada 15 unidades, a saber:

Número de unidades convencionales	Número de unidades accesibles
Hasta 15 unidades	Una
Entre 15 y 30 habitaciones	Dos
Más de 30 unidades	Una cada fracción de 15

1. Las dimensiones y características de las habitaciones se ejemplifican en el gráfico.
2. La cama tendrá una altura comprendida entre 0,46 y 0,51m debiendo ser accesible por ambos lados.
3. Las unidades de dos plantas deberán contar con una habitación (single o doble) accesible en planta baja.
4. El placard de la habitación accesible deberá ser completo con closet, estantes y cajoneras. Todo ubicado a una altura no mayor a 1,22 m.
5. Los receptáculos eléctricos o de comunicación ubicados sobre la pared deberán ubicarse a una altura del piso no menor a 38 cm. Ni mayor a 1,37 m. Cuando el acceso a los controles esté obstruido por algún elemento (ej. Mesa, escritorio) deberá ubicarse a un alcance no mayor de 61 cm.
6. Los controles de luces deberán estar a la entrada de la habitación y junto a la cama.
7. El sanitario de la habitación accesible deberá cumplir con el punto 4 de esta reglamentación
8. La Cocina de la cabaña accesible deberá cumplir con:
 - Las alacenas deberán estar ubicadas a una altura máxima de 1,22 m medidos desde el suelo a la base de la misma. Las manijas deberán estar montadas en la parte inferior de la puerta.
 - La mesada y pileta estarán a una altura mínima de 71 cm. Y máxima de 91,5 cm.
 - El frente de la mesada deberá disponer de un espacio abierto de 76 cm. De ancho.

Albergues

- Un espacio de estacionamiento para discapacitados, reservado y señalizado según punto 6 de esta reglamentación.
- Prescripciones generales para edificios con acceso de público de propiedad pública o privada, según esta reglamentación.
- Deberán disponer de un dormitorio ubicado en niveles accesibles con una cama accesible (no cucheta) cada 50 plazas, cuyas dimensiones y características se ejemplifican en el gráfico.

Número de camas convencionales	Número de camas accesibles
Hasta 60 camas	Una
A partir de 61 camas	Una cama cada 60 camas

- Contarán con servicios sanitarios especiales que se dispondrán en la proximidad de los dormitorios en locales independientes o integrados a los baños principales según punto 4 de esta reglamentación.

7.2. Esparcimiento y espectáculos públicos

Tendrán que tomarse en cuenta reservas de espacios para usuarios de sillas de ruedas. Las reservas se realizarán en forma alternada, evitando zonas segregadas del público y la obstrucción de los medios de salida.

Cada espacio reservado tendrá 0,80 m de ancho por 1,20 m de largo y se ubicarán en plateas, palcos o localidades equivalentes, accesibles y en zonas donde la visual no resulte obstaculizada por vallas o parapetos.

Se destinará el 1 % de la totalidad de las localidades para los espacios reservados.

Los servicios sanitarios especiales para el público se distribuirán en distintos niveles y a distancias menores o iguales a 30,00 m de las localidades o espacios reservados para personas en sillas de ruedas.

En salas de espectáculos donde sea prioritaria la buena recepción de mensajes sonoros, se instalarán sistemas de sonorización asistida para las personas hipoacúsicas y se preverán disposiciones especiales para que permanezca iluminado el intérprete de lenguaje de gestos para sordos cuando se oscurezca la sala. La instalación de un sistema de sonorización asistida se señalará mediante el pictograma aprobado por Norma IRAM N° 3 723

7.3. Sanidad

Cuando los establecimientos de sanidad funcionen en más de una planta, deberán contar con ascensor reglamentario según el punto 3.2.3.1 de esta reglamentación y el correspondiente rellano especificado en el punto 3.2.3.2.

Los servicios sanitarios especiales para las zonas de público (general y consultorios externos), y zonas de internación (habitaciones y salas), se distribuirán en todos los niveles y en cantidades determinadas por las necesidades específicas de cada establecimiento. Además de cumplir con lo establecido en el punto 4 de la presente reglamentación, se incorporarán artefactos especiales con sus accesorios, según los requerimientos particulares.

7.4. Infraestructura de los medios de transporte

Los bordes de los andenes y embarcaderos deberán contar con una banda de prevención de textura en relieve y color contrastante con respecto al resto del solado, colocada a lo largo del borde del andén en toda su extensión.

7.5. Geriatría

En los destinos referidos a geriatría, las circulaciones horizontales deberán contar con pasamanos continuos de sección circular, colocados a una altura de 0,80 m 0,05 m del nivel del solado, separados del paramento como mínimo 0,04 m, de color contrastante que los destaque de la pared y con terminación agradable al tacto como el plástico o la madera.

Los establecimientos geriátricos de más de una planta contarán con un ascensor con cabina tipo 3 según especificaciones del punto 3.2.3.1 de la presente reglamentación y el correspondiente rellano cumplirá lo establecido en el punto 3.2.3.2.

En estos establecimientos se deberá contar con servicio sanitario especial en cada piso, cuya conformación, distribución y cantidad de artefactos estará de acuerdo con los destinos del nivel. Los sectores destinados a habitaciones contarán con servicios sanitarios individuales o compartidos, siendo la cantidad de artefactos especiales igual al 50 % de los artefactos convencionales. Por lo menos un local sanitario contará con una bañera para uso asistido, con superficies de aproximación en los dos lados mayores y en una cabecera.

La instalación a la vista de agua caliente y desagüe de lavabos deberán tener aislación térmica. Los calefactores deberán disponer de la protección adecuada para evitar el contacto de las personas con superficies calientes.

7.6. Edificios en altura

Todo edificio que supere en altura planta baja y dos pisos deberá contar con ascensor reglamentario, sea cual fuere el destino de las unidades funcionales.

En los casos de edificios que no superen en altura planta baja y dos pisos, se incentivará especialmente la colocación de ascensor reglamentario, siendo tratado como Producto Urbanístico.

ARTÍCULO 6° al 29°: No requiere reglamentación.

BIBLIOGRAFÍA

Libros:

- Barahona Israel, M., Campos Villalobos, S. Guía para el acceso al espacio físico en áreas protegidas, Proyecto de Accesibilidad a áreas protegidas para personas con discapacidad. Fundación Fundecooperación para el Desarrollo Sostenible. San José, Costa Rica.
- Domínguez de Nakashama, Lía. (1989). Relevamiento Turístico.
- Gómez, María Fernanda. (2004). Grupos Turísticos y Discapacidad. Pautas, Atención y Diseño. Editorial Turísticas.
- Hernández Galán, J., Borau Jordán, J. (2003). Guía Técnica de Accesibilidad a los Parques Nacionales Españoles para personas con movilidad reducida. Organismo Autónomo Parques Nacionales. Madrid, España.
- Rojo Vivot, Alejandro. Turismo para Todos. Ética, derechos y sustentabilidad.

Normativa:

- Ley Nacional N° 25643 “Ley Nacional de Turismo Accesible”, septiembre 2002.
- Ley Nacional N° 24.314 “Sistema de Protección Integral de los Discapacitados”, año 1994.
- Decreto 914/97 “Sistema de Protección Integral de los Discapacitados”.
- “Ordenanza 3359 - Barreras Físicas en el Ámbito Urbano, Arquitectónico y de Transporte”, San Martín de los Andes, noviembre 2004.

Guías y Revistas:

- Na Turismo, Primera Revista Bilingüe de la Patagonia. Año 17-N°31-Verano 2009.
- Guía de Excursiones de San Martín de los Andes (2010).
- Guía Cordillera Verde, Edición 2005.
- Guía Busch, Turismo y Comercio. Edición Verano 2009-2010.

Páginas web consultadas:

- www.unwto.org
- www.smandes.gov.ar: Municipalidad de San Martín de los Andes.
- www.cndisc.gov.ar: Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas.
- www.turismoparatodos.org.ar/turismo
- <http://www.accesible.com.ar/recursos/category/turismo/>
- www.turismoaccesible.com.ar
- www.discapacidad.org.ar: Sitio argentino dedicado a la discapacidad
- www.indec.mecon.gov.ar: Sitio Oficial del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de Argentina (INDEC).

- www.neuquentur.gov.ar: Sitio oficial de la Subsecretaría de Turismo de la Provincia del Neuquén.

- <http://www.accesible.com.ar/recursos/>

Otras fuentes:

- Ciclo de charlas de la Cátedra “Turismo Accesible” de la carrera Licenciatura en Turismo, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad Nacional de Mar del Plata, año 2008.

- Curso-Taller de Actualización: Introducción al tratamiento integral de la accesibilidad. Pautas para la ejecución de un Plan Integral de accesibilidad. Arq. Nora Demarchi y Lic. En Terapia Ocupacional Liliana Díaz, año 2008.

- Metodología CICATUR.